

"MITÄ EI ARVISSA LUE, SITÄ EI OLE TAPAHTUNUT"
Asiakastyön dokumentoinnin merkitys työntekijän näkökulmasta
Merivalla

Kekäläinen Johanna
Koskelo Pauliina

Opinnäytetyö
Sosiaali- ja terveysala
Sosiaalialan koulutus
Sosionomi AMK

2017

Sosiaali- ja terveysala
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

Tekijä	Johanna Kekäläinen & Pauliina Koskelo	2017
Ohjaaja(t)	Sari Halttunen & Leenä Seppälä	
Työn nimi	”Mitä ei Arvissa lue, sitä ei ole tapahtunut” – Asiakas- työn dokumentoinnin merkitys työntekijän näkökul- masta Merivalla	
Sivu- ja liitesivumäärä	62 + 6	

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää dokumentoinnin merkitystä ja raportoinnin tapaa ja kehittämiskohteita Merivalla työntekijöiden näkökulmasta yhdessä Sociopolis-hankkeen kanssa, joka on ollut opinnäytteen taustaprojektina. Tavoitteisiin pääsemiseksi olemme haastatelleet Merivan työntekijöitä sekä asiakkaita, alun perin Sociopolis-hankkeen käyttöön. Meriva sr on Kemissä toimiva sosiaalipalveluita ja työmarkkinoille valmentavia palveluita tuottava säätiö.

Haastattelut on suoritettu touko-kesäkuun aikana 2016 Kemissä ja haastateltavana on ollut Merivan palveluissa olevia asiakkaita (13), heitä ohjaavia työntekijöitä (4), sekä yksilövalmentajia (4) sekä työntekijöitä Kemin Työllisyyspalveluista (3). Olemme nauhoittaneet sekä litteroineet haastattelut näkyville. Saadusta aineistosta olemme erottelleet opinnäytetyötä varten oleelliset osa-alueet. Opinnäytetyöhömmme olemme hyödyntäneet lähinnä työntekijöiltä saatua haastatteluaineistoa valitun näkökulman vuoksi. Haastattelutilanteissa on hyödynnetty tutkimusmetodina teemahaastattelun periaatteita ja arvioinnissa on käytetty Bikva-arviointimallia. Opinnäytetyö on kvalitatiivinen tutkimus.

Opinnäytetyön tietoperusta käsittelee dokumentoinnin merkitystä sosiaalihuollossa, asiakkaan osallisuutta dokumentoinnissa, menetelmällisyyttä sosiaalialalla, dokumentointia ohjaavaa lainsäädäntöä sekä etiikkaa sosiaalityön ja tutkimuksellisuuden näkökulmasta. Lisäksi olemme selvittäneet, mitä työtoiminta, työnohjaus ja yksilövalmennus ovat käsitteinä sekä olemme kuvanneet Merivan käyttämää Arvi-toiminnanohjausjärjestelmää. Haastatteluista ilmenneet seikat ovat ohjanneet tietoperustan hakemista ja olemme verranneet tuloksia teoriaan.

Opinnäytetyön tuloksista voidaan päätellä kehittämiskohteiksi asiakkaiden osallisuuden ja aktiivisuuden parantaminen dokumentoinnissa, työntekijöiden dokumentointiohjeiden selkeyden kehittäminen ja lomakkeiden päivittäminen sekä palautteenannon helpottaminen ja siihen kannustaminen. Lisäksi tuloksissa käsittelemme loppulausuntoa ja sen merkitystä eri osapuolille.

Merivan ajatuksena on hyödyntää Sociopolis-hankkeen tutkimuksesta saatuja tuloksia omaan kehittämistyöhönsä.

Avainsanat Dokumentointi, osallisuus, asiakirja, tiedonmuodostus, eettisyys

School of Social Services and Health
Degree Programme in Social Services
Bachelor of Social Services

Author	Johanna Kekäläinen & Pauliina Koskelo	2017
Supervisor	Sari Halttunen & Leena Seppälä	
Subject of thesis	"What doesn't read in Arvi, it hasn't happened" -	
Number of pages	62 + 6	

The aim of the thesis is find out how important the documentation is and how it is being reported, as well as development targets at Meriva, from the point of view of employees together with the Sociopolis project, which has been a background project for the thesis. To reach our goals, we have interviewed Meriva's employees and customers, originally for the use of the Sociopolis project. Meriva sr is a foundation for the provision of social services and training services for the labor market in Kemi.

The interviews were conducted in May – June 2016 in Kemi and the interviewees have been interviewed by customers who are in Meriva's services (13), their supervisors (4), as well as individual coaches (4) and employees from the Kemi Employment Unit (3). We have recorded and transcribed the interviews in the open. From the collected material, we have separated the relevant sub-areas for the thesis. In our thesis work, we have mainly used the interview material from employees from a chosen perspective. In interviews, the research method has been utilized the principles of the theme interview and the evaluation of the Bikva-evaluation model. The thesis is a qualitative research.

Thesis knowledge base consider the importance of documentation in social care, customer's involvement in documentation, method in social field, legislation which directs documentation as well as ethics from the point of view of social work and research. We have told what means work activity, work counseling and individual coaching and we have told how the Arvi-program, used by Meriva, has been described. The results of the interviews are guided us to find the right information ja we have compared the results to theory.

Outcomes of thesis we can deduce that development area is participation of customers, improving activity in the documentation, improving the clarity of documentation guidance for employee's documentation and updating forms, facilitates feedback and encourage give more feedback.

Meriva's idea is use the information of the Sociopolis-project for threir own development work.

Key words Documentation, participation, document, information formation, ethicality

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	9
2.1	Aineiston hankintamenetelmä	10
3	MERIVA SR	12
3.1	Sijoittuminen palvelujärjestelmään, toimintasuunnitelma ja –ympäristö 13	
3.2	Kuntouttava työtoiminta	14
3.3	Ohjattu kuntouttava työtoiminta	16
3.4	Syvennetty kuntouttava työtoiminta	17
3.5	Työtoiminnan yksiköt (työpajat) ja työpajaohjaus	18
3.6	Yksilötyöhönvalmennus ja yksilövalmentaja	18
4	DOKUMENTOINTI	21
4.1	Dokumentointia ohjaava lainsäädäntö	21
4.2	Arvi-toiminnanohjausjärjestelmä	24
4.3	Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa	25
4.4	Asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa	28
4.5	Hyvän tavan mukainen kirjaaminen asiakirjoihin	29
4.6	Kehittäminen	30
4.7	Dokumentoinnin kehittämishankkeita sosiaalialalla	32
5	MENETELMÄLLISYYS SOSIAALITYÖSSÄ	35
6	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUSTAPA	40
7	EETTISYYS	43
8	OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	47
8.1	Työnohjaajien kirjaukset Arvi-järjestelmään	47
8.2	Yksilövalmentajien kirjaukset Arvi-järjestelmään	48
8.3	Dokumentoinnin merkitys	49
8.4	Asiakkaan osallisuus yksilövalmentajan näkökulmasta	50
8.5	Asiakkaan osallisuus työnohjaajan näkökulmasta	51
8.6	Loppulausunto	52
8.7	Kehittäminen	53

9 POHDINTA	56
LÄHTEET	59
LIITTEET	63
Liite 1	64
Liite 2	65
Liite 3	66
Liite 4	67
Liite 5	68

ALKUSANAT

Haluamme kiittää Sociopolis-hanketta sekä ohjaavia opettajiamme mahdollisuudesta osallistua hankkeen puitteissa tutkimaan asiakastyön dokumentoinnin merkitystä sosiaalialalla ja tämän myötä saamaan aineistoa opinnäytetyötämme varten, sekä kokemusta haastattelusta ja aineiston työstämisestä. Haluamme kiittää myös haastatteluihin osallistuneita asiakkaita, työntekijöitä sekä toimitusjohtajaa Merivalta, joiden haastattelut ovat olleet perusta aineiston saamiseksi. Haluamme kiittää myös Merivan johtavaa yksilövalmentajaa, joka on tarkastanut opinnäytetyömme Merivaa koskevien osuuksien paikkaansa pitävyyden.

1 JOHDANTO

Johdannossa kuvaamme miksi mielenkiintomme on kohdistunut dokumentointiin työntekijän näkökulmasta. Opinnäytetyön aihevalintaan ovat vaikuttaneet oman mielenkiintomme lisäksi mahdollisen työelämänyhteyden liittäminen sekä yhteys aikuissosiaalityöhön ja perusturvaan, johon olemme opinnoissamme suuntautuneet. Aiheen valinta on lähtenyt muodostumaan tavattuamme tutor- opettajan, joka kertoi käynnissä olevasta Sociopolis- hankkeesta ja siihen liittyvistä mahdollisuuksista työstää opinnäytetyötä hankkeen ja sen antamien mahdollisuuksien pohjalta. Sociopolis-hankkeessa ollaan kiinnostuneita kuulemaan Meri-Lapin Työhönvalmennussäätiön (nykyinen Meriva sr) asiakastyön raportoinnin tavasta sekä sen kehittämistarpeista. Yhtenä tavoitteena on ollut saada näkemyksiä raportoinnin palvelevuudesta niin asiakkaiden, työntekijöiden kuin tilaajatahonkin näkökulmasta. Olemme saaneet hankkeen myötä mahdollisuuden selvittää asiakastyön dokumentoinnin tapaa aikuissosiaalityön kuntouttavassa toimintaympäristössä eri osapuolien näkökulmasta. Meri-Lapin Työhönvalmennussäätiö on muuttanut 1.6.2016 nimensä Meriva sr:ksi, joten käytämme jatkossa nimeä Meriva.

Työssämme keskitymme työntekijän näkökulmaan asiakastyön dokumentoinnissa, mutta tulemme myös käyttämään hyväksemme asiakashaastatteluiden tuloksia tuodaksemme myös asiakkaiden mielipiteitä ja näkökulmia esille. Opinnäytetyössämme olemme pohtineet työnteon eettisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä sekä menetelmällisyyttä sosiaalityössä. Tarkoituksenamme on esitellä kokonaiskuva Merivan toiminnasta sekä perehtyä käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään Arviin. Olemme pyrkineet tutkimaan toimintaa sääteleviä lakeja ja sen asettamia reunaehdoja dokumentoinnin näkökulmasta. Perehdymme myös dokumentoinnin merkitykseen sosiaalihuollossa, sen eettisyyteen ja luotettavuuteen.

Asiakastyön dokumentointi on ajankohtainen aihe ja kehittämistyötä sen hyväksi tehdään monella sosiaalihuollon alueella valtakunnallisesti. Dokumentoinnin tiimoilta on käynnissä useita kehittämisprojekteja tavoitteena yhtenäistää dokumentointia sekä laatia sosiaalihuollossa yhtenäiset, yleisesti tiedostettavissa olevia ohjeistuksia.

Opinnäytetyön tuloksissa kuvaamme kattavasti dokumentoinnin tapaa, merkitystä ja asiakkaan osallisuutta sekä työnohjaajan että yksilövalmentajan näkökulmasta. Lisäksi selvennämme, mikä loppulausunto on ja käsittelemme sen merkitystä työntekijän, asiakkaan sekä tilaajatahon näkökulmasta.

Opinnäytetyömme nimi ”Mitä ei Arvissa lue, sitä ei ole tapahtunut” on lainaus työntekijöiden haastatteluaineistosta ja se kuvastaa mielestämme hyvin dokumentoinnin merkitystä. Asiakastyön dokumentoinnin tulee olla ajantasaista ja reaaliaikaista sekä totuudenmukaista, jotta työntekijät kykenevät suorittamaan työnsä hyvin ja asianmukaisesti. Dokumentoinnin tulee olla riittävän kattavaa ja asiakkaan tilanteen huomioon ottavaa, jotta tilanteista saadaan kokonaisvaltainen ja oikeanlainen kuva. Dokumentoinnilla pyritään toteuttamaan ja vahvistamaan asiakkaan osallisuutta.

Pyrimme vastaamaan opinnäytetyössämme seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Kuinka dokumentointia toteutetaan Merivalla?
2. Kuinka Merivan työntekijät kokevat dokumentoinnin merkityksen työssään?

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Olemme aloittaneet opinnäytetyömme tekemisen keväällä 2016 osallistuttuamme Sociopolis- hankkeen tiedonkeruuseen. Olemme olleet opettajien mukana hankkeen alusta asti ja suunnitelleet sekä toteuttaneet asiakkaille ja työntekijöille suunnattuja tiedotteita, haastattelulupaa sekä itse haastattelukysymyksiä ja laatineet opettajien kanssa kirjallisia koosteita haastatteluista. Olemme toteuttaneet asiakas- ja työntekijähaastattelut opiskelija- opettaja parina, menetelmänä puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu sekä Bikva-arviointimalli. Haastatteluiden ja litterointien jälkeen olemme analysoineet vastauksia työntekijöiden näkökulmasta dokumentoinnin suhteen.

Hankkeen tiimoilta olemme haastatelleet työntekijöitä ja asiakaskuntaa Merivalla sekä työntekijöitä Kemin Työllisyyspalvelusta yksilöhaastatteluperiaatteella ja muutama parihaastatteluna asiakkaiden oman toivomuksen mukaan. Tässä opinnäytetyössä meitä on kiinnostanut työntekijöiden näkökulma dokumentointiin, heidän kokemuksensa sen merkityksestä ja miten he toteuttavat sitä työssään. Sosiaalihuollossa kirjaamisesta käytetään myös termiä dokumentointi ja kirjaaminen tarkoittaa sosiaalihuollon asiakastyössä merkintöjen tekemistä ja tietojen viemistä asiakirjoihin (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017, 64). Olemme aiempia opintojamme varten haastatelleet Merivan toimitusjohtajaa Hilikka Halosta ja olemme saaneet häneltä luvan käyttää haastattelua myös opinnäytetyössämme. Haastattelun kautta olemme saaneet kattavamman kuvan Merivan toiminnasta ja sen sijoittumisesta palvelujärjestelmään. Lisäksi Merivan johtava yksilövalmentaja Kirsi Pajamäki on tarkastanut Merivaa koskevien tietojen paikkansapitävyyden, sekä samalla olemme saaneet häneltä lisätietoa opinnäytetyöhömmme, joten olemme käyttäneet myös Pajamäkeä lähdetietonamme.

Tämän opinnäytetyön työelämäyhteyskumppanimme Meriva sr on toiminta-alueellaan vahva asiantuntijaorganisaatio ja ammatillisen kuntoutuksen ja koulutuksen monipalvelukeskus. Toiminnan tarkoituksena on vahvistaa asiakkaiden kykyä ja osaamista hakeutua työmarkkinoille sekä saada valmiuksia jatkokoulutukseen siirtymiseen. Työtoiminnan avulla tuetaan asiakkaita toimimaan työyhteis-

söissä yleisten käytäntöjen ja sääntöjen mukaisesti. Tavoitteena on myös vahvistaa eri asiakasryhmien osallisuutta sekä ehkäistä syrjäytymistä ja kehittää valmennuksen ja kuntoutuksen työmenetelmiä, verkostomaista työtä ja koulutusta. Säätiön arvoissa korostuvat asiakas ja asiakkaan arvostus sekä valmennuksen ammatillisuus, vaikuttavuus ja kumppanuus. (Halonen 2015, 1.)

Tekemämme haastattelut ovat Sociopolis-hankeen käyttöön tarkoitettua aineistoa, jota käytämme opinnäytetyömme yhtenä pohjamateriaalina. Sociopolis-hanke on Lapin ammattikorkeakoulun, Lapin yliopiston ja Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen yhteinen hanke, jonka tavoitteena on rakentaa Lappiin sosiaalialan osaamiskeskittymä ja parantaa sosiaalialan korkeakoulutuksen laatua sekä rakentaa tutkimuksellisia siltoja sosiaalialan korkeakoulujen, osaamiskeskusten, kuntien ja muiden toimijoiden yhteistyönä. Hankkeen rahoittajina toimivat Lapin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY), Euroopan sosiaalirahasto (ESR) ja Lapin kunnat. (Lapin korkeakoulukonserni 2017.) Merivan ja Työllisyyspalvelun kanssa tehtävässä tutkimuksessa on tarkoitus tutkia sosiaalialan työmenetelmiä ja niiden vaikuttavuutta. Tavoitteena on saada tietoa asiakastyön raportoinnin tavasta ja sen merkityksestä eri osapuolien näkökulmat huomioon ottaen sekä millaista tietoa tallennetaan ja miksi ja miten ja kuinka tieto hyödynnetään. Asiakkaiden osallisuus dokumentoinnissa ja etenkin sen vahvistaminen ovat myös osa tavoitteita. (Halttunen & Seppälä 2016, 2,5-6.)

2.1 Aineiston hankintamenetelmä

Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisinä piirteinä nähdään tutkimusaineiston ja tiedon hankinnan koonnin tapahtuvan luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. Tutkija pyrkii luottamaan omiin havaintoihinsa ja tilanteessa syntyneisiin keskusteluihin, erilaisten mittausvälineiden sijaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 164.) Tässä opinnäytetyössä haastattelutilanteet ovat perustuneet pitkälti näiden piirteiden mukaisesti. Haastattelutilanteet ovat tapahtuneet haastateltavien omissa tutuissa ympäristöissään, eli työpajojen ja työtoiminnan tiloissa. Haastattelukysymykset ovat toimineet haastattelijoiden muistin turvaamiseksi, mutta tilanteet ovat edenneet pitkälti omalla painollaan ja puheeksi on noussut sellaisia

seikkoja, joita emme olleet suunnitelleet ennalta kysyttäviksi. Nämä seikat ovat ilmenneet niin haastattelijoiden kuin haastateltavankin taholta.

Tehdessään kvalitatiivista tutkimusta, tutkija pyrkii paljastamaan ennalta-arvaamattomia seikkoja, silloin hän käyttää induktiivista analyysia. Induktiivisen analyysin tavoitteena ei ole testata teorioita tai hypoteeseja, vaan tarkastella olemassa olevaa aineistoa mahdollisimman hyvin ja yksityiskohtaisesti. (Hirsjärvi ym. 2013, 164.) Aineiston keruussa haastattelijoilla on ollut ennalta tietoa haastateltavien käytössä olevista dokumentointimenetelmistä, kuten Arvi-järjestelmästä. Muu Merivalla tapahtuvaan dokumentointiin liittyvä tieto ja käytössä olevat menetelmät on pyritty saamaan haastatteluiden pohjalta.

Kvalitatiivisen tutkimuksen yksi tyypillisimmistä piirteistä on pyrkimys suosia työskentelymetodeja, jossa haastateltavien ja tutkittavien rehellinen ja aito ääni pääsee kuuluville. Näitä metodeja ovat muun muassa teemahaastattelu, osallistuva havainnointi, ryhmähaastattelut sekä erilaiset dokumentit ja analyysit. (Hirsjärvi ym. 2013, 164.) Saamassamme aineistossa näkyy teemahaastatteluun viittaavia piirteitä. Teemahaastattelu on haastattelumuoto, jossa haastattelijalla on ennalta käsin valmiiksi mietittyjä teemoja ja otsikoita, joiden pohjalta hän suorittaa haastattelua. Tämän haastattelumuodon tavoitteena on käydä vapaamuotoista keskustelua haastattelijan ja haastateltavan välillä, haastattelijan kuitenkin johtaessa keskustelun kulkua. Hänen vastuullaan on huolehtia sovittujen teemojen ilmeneminen ja läpikäyminen haastattelutilanteessa. Keskeistä ei ole tulevatko teemat ilmi samassa järjestyksessä tai yhtä laajasti kaikkien haastateltavien kanssa, mutta niiden tulee kuitenkin tulla esille. (Eskola 2007, 33.) Tässä tutkimusmuodossa on tyypillistä ottaa tutkimuskohteeksi tarkoituksella ja suunnitellusti valittu joukko, jolta saadaan haluttua tutkimusaineistoa (Hirsjärvi ym. 2013, 164). Sociopolis-hankkeen puitteissa haastattelukohde on ollut valmiiksi tiedossa ja aineistoksi haluttua tietoa on lähdetty hakemaan näistä kohteista. Tutkimusta tehtäessä on tyypillistä, että tutkimussuunnitelma muovautuu ajan kuluessa ja tutkimuksen mennessä eteenpäin. On myös yleistä muokata ennalta määrättyjä suunnitelmia olosuhteiden mukaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa nähdään tutkimustapaukset ainutlaatuisina ja aineistoa tutkitaan aina sen vaatiman arvon ja erityisyyden mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2013, 164.)

3 MERIVA SR

Meriva sr on aikaisemmin tunnettu nimellä Meri-Lapin työhönvalmennussäätiö. Meri-Lapin työhönvalmennussäätiö on perustettu vuonna 1999. 90-luvun lama on näkynyt voimakkaasti työllisyydessä ja säätiö on perustettu työllisyyden hoitamiseksi kumppanuusprojektin päätteeksi. Työhönvalmennussäätiöstä on haluttu yksityinen, sillä silloin säätiöllä on mahdollisuus saada ulkopuolisia rahoituksia paremmin. Säätiö saa rahoitusta Raha-automaattiyhdistykseltä (RAY). (Halonen 2016.) Säätiön perustajina ovat olleet Kemin kaupunki, Keminmaan kunta, Kemin seurakunta sekä 10 alueellista sosiaali- ja terveysalan järjestöä (Meriva sr 2016). Meriva järjestää sosiaalisena palveluna työtoimintaa sekä järjestää ja kehittää muuta tähän liittyvää kuntouttavaa ja valmentavaa toimintaa sekä koulutusta. Asiakkaat koostuvat pitkäaikaistyöttömistä, syrjäytymisuhan alla olevista nuorista, vammaisista, mielenterveyskuntoutujista, vajaakuntoisista, sekä muista vaikeasti työllistyvistä henkilöistä, kuten maahanmuuttajista. Säätiön tarkoituksena on tukea ja edesauttaa henkilöä hänen pyrkiessään ammatilliseen koulutukseen tai avoimille työmarkkinoille kuntoutuksen, valmennuksen, työtoiminnan ja tuetun työllistymisen kautta. (Meriva 2016.)

Merivan pääasiallisia toimintatapoja ovat työskentely työpajoilla, yksilövalmennus sekä ryhmätoiminta. Eri palveluissa ja niiden erilaisissa variaatioissa painopisteet ja toteutustavat vaihtelevat palveluittain. Jokaisesta palvelusta on laadittu oma palvelukuvaus ja sisältö, jonka pohjalta palvelua tuotetaan ja sisältö on sovittu palvelun ostajan kanssa. (Pajamäki 2017.) Työmarkkinoille valmentavia palveluita ovat työhönvalmennus palkkatuella, työkokeilu, yksilöllinen työhönvalmennus ja työssäoppiminen sekä työharjoittelu. Työmarkkinoille kuntouttavia palveluita ovat sosiaalihuoltolain mukainen työelämäosallisuutta vahvistava työpajatoiminta, yhdyskuntapalvelu, ohjattu ja syvennetty kuntouttava työtoiminta sekä opinnollistaminen. (Halonen 2015, 1.) Kehitysvammaisten työtoiminnan palveluita ovat työtoiminta, avotyöhön valmentava intensiivijakso sekä avotyönohjaus. Lisäksi palveluihin kuuluu muille kuin kaupungille tuotetut työmarkkinoille kuntouttavat ja valmentavat lisäpalvelut kuten mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennus (Kela) sekä nuorten työpaja. (Meri-Lapin työhönvalmennussäätiön toimintasuunnitelma 2015, 7-13.) Lisäksi Merivan tuottaa ryhmäpalveluita kuten Suunta- uravalmennusta ja Työmatkalla- ryhmäpalvelua (Ryhmäpalvelut

2016). Meriva on palveluntuottaja, joka tuottaa palveluja etupäässä Kemin kaupungille, mutta myös muille palvelun ostajille, kuten TE-hallinnolle, Kelalle tai vakuutuskuntoutus VKK:lle. Suurin osa Merivan asiakaista ohjautuu toimintoihin Kemin kaupungin tai TE-hallinnon kautta. (Pajamäki 2017.) Vuoden 2015 aikana säätiöllä on ollut 576 asiakkuutta sekä asiakkaina 427 eri henkilöä ja liikevaihto on ollut noin 2,1 miljoonaa euroa (Halonen 2015, 1,14).

3.1 Sijoittuminen palvelujärjestelmään, toimintasuunnitelma ja –ympäristö

Meriva tekee yhteistyötä monen eri tahon kanssa. Verkostoon kuuluu muun muassa Työ- ja elinkeino-toimisto, sosiaalitoimisto, nuorisotoimi, kunnan elinkeinotoimisto ja työllisyyskeskus sekä mielenterveysasema ja A-klinikka. (Halonen 2016.) Yhteistyökumppaneita ovat myös Kemi, Keminmaa, Kansaneläkelaitos sekä alueen yritykset ja yhteisöt (Meriva sr 2016). Kemin kaupunki on suurin palveluiden käyttäjä ja rahoittaja (Halonen 2016). Lähettävänä tahona Merivan palveluihin voi olla sosiaalitoimisto, työ- ja elinkeinotoimisto tai työllisyyspalvelut. Päätöksen tekijä ja toimenpiteet vaihtelevat palveluittain, sillä esimerkiksi TE-toimisto tekee päätöksen palkkatukityöstä ja työkokeilusta ja sosiaalitoimi tai työllisyyspalvelut kuntouttavasta työtoiminnasta sekä Kela mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksesta. (Usein kysyttyä 2016.)

Meriva-säätiö on sosiaalipalvelujen tuottaja ja säätiön visiona on olla työmarkkinoille valmentava ja kuntouttava, alueellinen, arvostettu ja luotettava yhteistyökumppani, joka tuottaa laadukkaita palveluita ja tarjoaa yksilöllisiä ja joustavia palveluita työmarkkinoille kuntoutuville asiakkaille. Säätiön vuoden 2016 painopistealueita ovat olleet muun muassa työllisyydenhoidon haasteisiin vastaaminen, uusien työmarkkinoille kuntouttavien palvelukokonaisuuksien vakiinnuttaminen, kilpailukyvyyn vahvistaminen työhönkuntoutus- ja työhönvalmennuspalveluissa, pajarakenteen uudistamisen loppuunsaattaminen, Kelan mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksen käyttöasteen nostaminen laajentamalla yhteistyöverkostoa sekä valmennusta tukevan asiakaslähtöisen tuotannon ja alihankinnan monipuolistaminen ja lisääminen. (Meri-Lapin työhönvalmennus-säätiön toimintasuunnitelma 2015.)

Toimintaympäristönä Merivan palveluille on Merivan omilla pajoilla toteutettava työtoiminta tai ulkopuolelle suuntautuva toiminta, niin sanottu seinätön työpaja, jolloin asiakas on Merivan yksilövalmennuksen rinnalla esimerkiksi työtoiminnassa tai opiskelemassa (Pajamäki 2017). Merivan työpajayksiköt ovat Auto ja Metalli, Pesula, Meriva kotipalvelut, Meriva kierrätys ja Goodwill- myymälä. Toimintaympäristössä on otettava huomioon asiakkaan elämäntilanne, sillä asiakkaat ovat erityistä tukea tarvitsevia tai pitkäaikaistyöttömiä. Toimintaympäristön on oltava työmarkkinavalmiuksia parantava ja kohtuullisen matkan ja kulkuyhteyksien päässä. (Halonen 2016.)

3.2 Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttava työtoiminta on asiakasmäärältään suurin palvelu, jota Meriva tuottaa (Halonen 2015, 14). Suurin ostaja palvelulle on Kemin kaupunki, jonka kanssa palvelun tuottamisesta on voimassa määräaikainen puitesopimus. Meriva voi tuottaa palveluja myös muille kunnille. (Pajamäki 2017.) Merivalla kuntouttava työtoiminta on jaettu kahteen eri palveluun: ohjattuun työtoimintaan sekä syvennettyyn kuntouttavaan toimintaan. Kuntouttava työtoiminta pohjautuu aktivointisuunnitelmaan ja se toteutetaan palvelutarpeen kartoituksena ohjattuna tai syvennettyä asiakkaan palvelutarpeen ja tilaajan arvioinnin perusteella. (Halonen 2015, 8.) Aktivointisuunnitelma tehdään yhdessä palvelunjärjestäjän, työ- ja elinkeinotoimiston asiantuntijan sekä asiakkaan kanssa ja siinä sovitaan kuntouttavasta työtoiminnasta sekä sen sisällöstä ja lisäksi siihen kirjataan asiakkaan elämänhallinnan sekä työllistymisedellytysten parantamista tukevat keinot ja tavoitteet sekä kunkin osapuolen tehtävät. (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017, 85.) Palvelutarpeen arvio on palvelunjärjestäjän ja asiakkaan yleensä yhdessä tekemä arvio asiakkaan tilanteesta ja sosiaalipalvelujen sekä erityisen tuen tarpeesta. Palvelutarpeen arvioon tulee kirjata asiakkaan oma näkemys ja mielipide palvelutarpeestaan sekä arvion pitää sisältää myös sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä. (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017, 69.)

Kuntouttavan työtoiminnan kesto määräytyy sopimuksen mukaan, johon vaikuttavat muun muassa yksilölliset tavoitteet, asiakkaan elämäntilanne ja motivaatio

oman elämän aktivoimiseen (Halonen 2015, 8). Sopimuksessa määritellään sovittujen asian ehdot ja sisältö osapuolia sitovasti (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017, 66). Sopimuksessa kuntouttavasta työtoiminnasta määritellään asiakkaan aktivointisuunnitelmaan sisältyvän kuntouttavan työtoiminnan toteutuspaikka sekä kesto ja täsmennetään tavoitteet ja asiakkaan tehtävät (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017, 86). Kuntouttavan työtoiminnan kesto on kolmesta kuukaudesta 24 kuukauteen ja yhdestä neljään päivään viikossa työajan ollessa vähintään neljä tuntia päivässä. Työtoiminta ja työaika sovitaan asiakkaan työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen mukaan. Työtoiminnan tulee olla päivittäistä toimintakykyä ylläpitävää, aktivoivaa ja kuntouttavaa toimintaa. (Halonen 2015, 8.)

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteina ovat yksilön työ- ja toimintakyvyn sekä elämänhallinnan parantaminen ja vahvistaminen, työmarkkina- ja voimavarojen löytäminen ja vahvistaminen (Halonen 2015, 8.) Kuntouttavaan työtoimintapalveluun, sekä ohjattuun että syvennettyyn malliin, sisältyy yksilövalmennusta (Pajamäki 2017). Kuntouttavassa työtoiminnassa saa tukea omien ammatillisten suunnitelmien pohdintaan ja toiminnalla pyritään luomaan edellytyksiä koulutukseen osallistumiselle, työllistymiselle avoimille työmarkkinoille tai työhallinnon toimenpiteisiin. (Kuntouttava työtoiminta – Kunta tukee työllistymistäsi 2014; Halonen 2015, 8.) Tavoitteita laadittaessa tulee ottaa huomioon asiakkaan ikä, koulutus, työkokemus sekä terveydentila ja elämänhallinnalliset ongelmat kuten mahdolliset päihde- tai mielenterveys ongelmat (Halonen 2015, 8).

Kuntouttavan työtoiminnan päättyessä laaditaan lausunto, joka toimitetaan kahden viikon sisällä kuntoutujalle, lähettävälle taholle sekä muille kuntoutujan kanssa sovituille tahoille. Asiakas voi kertoa mielipiteensä lausuntoon tulevista asioista ennen lausunnon valmistumista. Loppulausuntoon kirjataan asetetut tavoitteet, toiminnan sisältö, suositukset sekä jatkosuunnitelma vaihtoehtoineen. Lausunnon laajuus ohjatussa työtoiminnassa on suppea työn arviointi ja syvennetyssä työtoiminnassa lausunnon laajuus on laajempi. (Halonen 2015, 8.) Lausunto on sosiaalihuollon asiakasasiakirja, jolla palvelunantaja esittää pyynnöstä kolmannelle osapuolelle asiantuntemukseen perustuvan näkemyksen sosiaalihuollon asiakkaan

asiasta. Lausunto voi koskea asiakkaalle annettua päätöstä tai asiakkaan tilannetta tai palvelutarvetta. (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017, 70.)

3.3 Ohjattu kuntouttava työtoiminta

Ohjattu kuntouttava työtoiminta on säätiön omissa työyksiköissä tapahtuvaa työn tekemistä. Ohjatun kuntouttavan työtoiminnan on tarkoitus vahvistaa asiakkaan sosiaalisia vuorovaikutustaitoja. Työtoiminnan sisältö on kaikille yhteinen ja kaikille mukana oleville tehdään alkuhaastattelu sekä yksilölliset suunnitelmat yhdessä yhteistyötahojen kanssa työtoiminnan toteuttamisesta ja työtehtävistä (Halonen 2015, 9). Suunnitelmassa palvelunantaja asettaa yhdessä ja yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa asiakkaan palvelutarpeeseen liittyvät tavoitteet sekä keinot, joilla tavoitteisiin päästään. Suunnitelman toteutumista seurataan, ja suunnitelma arvioidaan määräajoin. (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017, 71.) Suunnitelma on yksi keskeisimmistä asiakasasiakirjoista sosiaalihuollossa ja se toimii eräänlaisena työskentelyä ohjaavana ohjeena. Asiakkaalla on oikeus suunnitelmaan ja suunnitelman noudattamiseen tulee sekä työntekijän että asiakkaan sitoutua. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011, 48.)

Toiminnan sisältö ja tavoitteet määritellään kunkin asiakkaan toimintakyvyn lähtötason mukaisesti. Työyksiköissä työnohjaaja arvio asiakkaan työtehtävistä selviytymistä päivittäin. Toimenpiteen loppuessa arvio työstä toimitetaan lähettävälle taholle. (Halonen 2015, 9-10.) Arviossa palvelunantaja tarkastelee asiakkaan tilannetta ja tekee päätelmän palveluprosessin edistämiseksi tai sen päättämiseksi. Arvioita laaditaan asiakkuuden eri tilanteissa ja vaiheissa, ja ne liittyvät esimerkiksi palvelutarpeen tai asiakkuuden edellytysten täyttymisen arviointiin. (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017, 69.) Alku- ja loppuverkosto kuuluu palveluun ja asiakkaan verkostoon pidetään yhteyttä sovitulla tavalla hänen tilanteensa ja suunnitelmansa etenemisestä ja toteutumisesta (Halonen 2015, 9-10). Asiakassuunnitelma on palvelunjärjestäjän ja asiakkaan yhteisymmärryksessä laatima suunnitelma, joka koskee palveluntuottajien asiakkaalle toteuttamia palveluja. Asiakassuunnitelmassa kuvataan keskeiset tavoitteet, joihin sosiaalihuol-

lon avulla pyritään sekä asiakkaan palvelutarpeen edellyttämät tuet ja sosiaali-palvelut. (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017, 71.) Asiakassuunnitelma on tarkistettava vähintään kerran vuodessa, mikä on myös laissa määrätty (Laakso-nen ym. 2011, 48).

3.4 Syvennetty kuntouttava työtoiminta

Syvennetty kuntouttava työtoiminta sisältää ohjatun työtoiminnan lisäksi ryhmä-toimintaa, jossa on asiakkaan ensisijaisen palvelutarpeen mukaan muun muassa terveystietoa, liikuntaa, elämänhallintaa edistävää tietoutta, koulutustietoa ja työnhakutaitoja. Intensiivisen pienryhmätoiminnan kautta on tarkoitus motivoida asiakasta ymmärtämään työn tekemisen merkitys. Jokaisen on tehtävä töitä ta-voitteiden saavuttamiseksi ja oman elämän laadun sekä työnhakuvalmiuksien parantamiseksi. Asiakas voi osallistua tavoitteensa mukaiseen ryhmätoimintaan kuten koulutukseen valmentavaan, työmarkkinoille kuntouttavaan tai elämänhal-lintaa tukevaan toimintaan. (Halonen 2015, 10.)

Syvennetyssä kuntouttavassa työtoiminnassa asiakkaan kanssa käydään yksilö-keskusteluja, joiden aikana tarkistetaan asiakkaan tavoitteita ja niiden edisty-mistä. Tärkeää on motivoida ja tukea asiakasta muutokseen, auttaa löytämään reitti työelämään, vahvistaa elämänhallintaa ja ohjata tarvittaessa eri palveluiden piiriin. Tavoitteena on selvittää ja pohtia työllistymisen esteitä sekä etsiä keinoja niiden poistamiseksi yhdessä asiakkaan kanssa. (Halonen 2015, 10.) Tarkoitus on laatia asiakkaalle konkreettinen, toteuttamiskelpoinen jatkosuunnitelma sekä tukea siirtymissä seuraaviin palveluihin, toimintoihin, työhön tai koulutukseen (Pajamäki 2017).

Syvennettyyn kuntouttavaan työtoimintaan kuuluu laajempi loppulausunto, joka sisältää työn arvioinnin, arvioinnin ryhmässä selviytymisestä sekä jatkosuunnitel-man toimenpidesuosituksineen. Työtoiminnan aikana suoritetaan alku-, väli- ja loppuarviointeja. Toimenpiteen aikana tehdään tiivistä verkostotyötä TE-toimis-ton, työllisyyspalvelujen, sosiaalitoimen sekä mahdollisten hoitotahojen kanssa. Verkostokokouksia pidetään säännöllisesti jakson aikana (alku- ja loppuarviointi

sekä muut arvioinnit aina tarpeen mukaan) ja tarkoituksena on kartoittaa asiakkaan kokonaisvaltainen elämäntilanne sekä asiakkaan mielipiteet kuunnellen lisätään tarvittavia toimenpiteitä työtoiminnan aikana. (Halonen 2015, 10.) Palvelujen sisältöjä muutetaan ja kehitetään asiakastarpeiden pohjalta säännöllisesti, yhteistyössä palvelun ostajien kanssa (Pajamäki 2017).

3.5 Työtoiminnan yksiköt (työpajat) ja työpajaohjaus

Työnohjaajat perehdyttävät asiakkaan työhön yksilökeskeisellä ohjauksella ja heidän tehtäviinsä kuuluu myös elämänhallinnan ohjaus päivittäisissä toiminnoissa. Työyksiköiden työnohjaajat toimivat ohjauksen ja asiakkaan yksilöllisen ohjauksen apuna sekä opastavat työvaiheet ja työkoneiden käytön. Työnohjaajat arvioivat myös asiakkaan työkykyä ja työssä selviytymistä. (Halonen 2015, 2-3.)

Merivan työyksiköt toimivat asiakkaiden työtoiminnan toteuttamisaikana työkokeilun, työhönvalmennuksen tai kuntoutuksen aikana. Pääasiassa työyksiköiden toiminta koostuu kuntouttavasta työstä, työhönvalmennuksesta sekä työssäoppimisesta. Sopimuksen teon yhteydessä asiakas voi esittää toiveensa työyksikön suhteen, sillä yksikköä valittaessa otetaan huomioon asiakkaan aikaisempi työkokemus sekä hänen omat kiinnostuksensa kohteet. Tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan osaamista ja kykyä hakeutua työmarkkinoille ja saada valmiuksia jatkokoulutukseen siirtymiseen sekä löytää voimavaroja. (Halonen 2015, 2-3.)

3.6 Yksilötyöhönvalmennus ja yksilövalmentaja

Yksilötyöhönvalmennuksen kohderyhmänä ovat Kemiläiset työttömänä työnhakijana olevat asiakkaat. Palvelu on suunnattu henkilöille, jotka tarvitsevat tukea ja vahvistusta siirtyessään työhön tai koulutukseen sekä niiden haussa sekä siirtymätaimissa eri vaiheesta toiseen. Yksilötyöhönvalmennuksen tarve voi johtua vahvistusta kaipaavista oppimis- tai työnhakuvalmiuksista, vajaakuntoisuudesta sekä muista pitkittyneen työttömyyden taustalla olevista syistä. Yksilötyöhönvalmennuksen tavoitteena on asiakkaan tukena kartoittaa ja etsiä sopivia työ-, koulutus- ja harjoittelupaikkoja ja tukea niihin hakeutumisessa sekä niissä selviytymisessä. Lisäksi asiakasta tuetaan elämänhallinnallisissa asioissa sekä siirtymävaiheissa.

Lähetettävänä tahona yksilötyöhönvalmennukseen on Kemin kaupungin työllisyyspalvelut. (Meriva 2016.)

Yksilötyöhönvalmennuksen, seinättömän työpajan, sisältö ja toteutus määritellään asiakaskohtaisesti ja tapaamisajat ja -paikat sovitaan yksilökohtaisesti ja valmennuksen kesto määritellään sopimuksen mukaan. Ensimmäisten kolmen kuukauden aikana yksilövalmentaja on viikoittain kontaktissa asiakkaan kanssa. Yksilötyöhönvalmennuksen palvelukokonaisuudesta laaditaan lausunto, joka toimitetaan jakson päättyessä lähetettävälle taholle ja asiakkaalle. Lausunto sisältää palvelun sisällön, tavoitteet, toimenpiteet, jatkosuunnitelman sekä suositukset. (Meriva 2016.)

Yksilötyöhönvalmennus ja yksilövalmennus ovat kaksi eri asiaa. Yksilötyöhönvalmennus on oma erillinen palvelunsa Merivalla, johon ohjaututaan työllisyyspalveluista, kun taas yksilövalmennus kuuluu yhtenä osana lähes kaikkiin Merivan palveluihin. Yksilövalmentaja puolestaan on työntekijä, joka tekee sekä yksilötyöhönvalmennusta että yksilövalmennusta. (Pajamäki 2017.)

Yksilövalmentaja tekee asiakkaan kanssa enemmän keskustelutyötä, palveluohjausta sekä tieto- ja neuvontatyötä (Pajamäki 2017). Yksilövalmentajan tehtävänä on myös Meriva-säätiölle ohjautuvien asiakkaiden sijoittaminen sen hetkisen valmennuksen ja tuen tarvetta parhaiten vastaavaan palveluun sekä yhdessä asiakkaan ja verkoston kanssa suunnitella asiakkaan kuntoutumis- ja työllisyyspolku. (Halonen 2015, 4.) Yksilövalmentajat ovat asiakkaiden tukena jokapäiväisessä elämässä, suunnittelevat yhdessä työnohjaajien kanssa asiakkaille sopivia työtehtäviä sekä ovat asiakkaan tukena kuntoutus-, koulutus- ja työllistymispolun rakentamisessa (Halonen 2015, 6). Yksilövalmentajan tehtäviin kuuluu etsiä ja kartoittaa sopivat koulutukset ja oppilaitokset tai työ- ja harjoittelupaikat yhdessä asiakkaan kanssa. Hän osallistuu hakuprosesseihin ja tukee koulutuksen tai työn aloitusta sekä tukee koulutusprosessin aikana, auttaa työmarkkinoille siirtymisessä sekä selvittelee mahdollisia eteen tulevia ongelmia. Yksilövalmentajan tehtäviin kuuluu myös vajaakuntoisuuden vaatimat erityistarpeet koulutus- tai työpaikalla ja hän toimii viranomaiskäynneillä asiakkaan apuna sekä neuvoa ja tukee

mahdollista työnantajaa sekä tekee yhteistyötä asiakkaan muun verkoston, kuten TE-hallinnon kanssa. (Meriva 2016.)

4 DOKUMENTOINTI

4.1 Dokumentointia ohjaava lainsäädäntö

Lainsäädännöllä on asetettu erilaisia ohjeita ja sääntöjä asiakirjoille ja niiden laatimiselle. Ohjeiden ja sääntöjen tehtävänä on lisätä yksityisyyden suojaa sekä turvata viranomaisten ja yksityishenkilöiden luottamuksellisia suhteita. (Kääriäinen 2005, 162.) Lainsäädäntö ohjaa asiakastiedon käsittelyä ja asiakkuuden määräytymistä sekä tiedon käyttöä, saantia ja luovuttamista (Laaksonen ym. 2011, 16). Kaikki tallenteet ovat asiakirjoja, kuten sähköpostiviesti tai mikä tahansa atk-, ääni tai kuvatallenne. Kuvallinen tai kirjallinen esitys voidaan tehdä millä tahansa välineellä, manuaalisesti tai tietoteknisesti, mille tahansa alustalle. (Vehkamäki & Tamminen-Dahlman 2004, 13.) Materiaalit, joita esimerkiksi asiakas lähettää viranomaiselle, muuttuvat asiakirjoiksi viranomaisen hallussa (Kääriäinen, Leinonen & Metsäranta 2006, 12). Myös kaikki viranomaisen tekemät muistiinpanot ja kirjaukset sekä epäviralliset muistilaput tai työpäiväkirjat, joissa on asiakkaan tilanteesta kirjoitettua tietoa, ovat asiakirjoja, joihin asianosaisella asiakkaalla on oikeus tutustua (Kääriäinen 2005, 163).

Asiakirja on tallenne, joka on vastaanotettu tai laadittu yksittäisen henkilön tai jonkin yhteisön toiminnan yhteydessä tai toimintaa varten. Asiakirjalla on oikeudellista arvoa, joka voi sisältää kirjoitettua tekstiä, ääntä tai kuvaa ja se voidaan tallentaa sähköisessä tai paperimuodossa. (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017, 63.) Sosiaalihuollossa laaditaan asiakasasiakirjoja, jotka sisältävät henkilöasiakasta koskevaa tietoa (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017, 64). Sosiaalihuollon asiakasasiakirja laaditaan sosiaalihuollon palveluprosesseissa henkilön asiakkuuden tai tuen tarpeen perusteella tai se on jotenkin muuten asiakkuuteen liittyvä. Asiakasasiakirjat säilyvät todisteina esimerkiksi annetusta sosiaalipalvelusta tai asian käsittelystä ja ne ovat salassa pidettäviä. (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017, 64.)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) sisältää säännökset viranomaisten asiakirjojen julkisuudesta, tiedon antamisesta asiakirjasta, hyvästä tiedonhallintatavasta, salassapitovelvoitteista sekä salassapidon poikkeamista ja

sen lakkaamisesta. Laissa säädetään asiakkaan oikeudesta saada tietoa viranomaisten julkisista asiakirjoista, jotka koskevat häntä itseään, viranomaisen vaihtolovelvollisuudesta sekä asiakirjojen salassapidosta. (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999 1:2§; 3:12§.) Laki sisältää säännökset tiedonsaanti-oikeuden laajuudesta sekä sitä koskevista rajoituksista (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999 3:11§.) Laissa on säädetty yleisistä perusteista viranomaisten oikeudesta ja velvollisuudesta antaa salassa pidettäviä tietoja ulkopuoliselle taholle (Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999 7:29§).

Hallintolain tarkoituksena on edistää ja toteuttaa hyvää hallintoa ja oikeusturvaa hallintoasioissa sekä edistää hallinnon palvelujen tuloksellisuutta ja laatua (Hallintolaki 434/2003 1:1§). Hallintolain säännöksen mukaan viranomaisen on käytettävä selkeää, asiallista ja ymmärrettävää kieltä (Hallintolaki 434/2003 2:9§). Hallintolaki velvoittaa asioiden ja toimien kirjaamisen. Laissa on maininta tietojen kirjaamisesta, joka edellyttää työntekijöitä kirjaamaan tai muulla tavoin rekisteröimään tiedot suullisesti esitetyistä vaatimuksista ja selvityksistä, jotka voivat vaikuttaa asian ratkaisuun. (Hallintolaki 434/2003 6:42§.)

Henkilötietolain tarkoitus on toteuttaa yksityisyyden suojaa ja muita yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia käsiteltäessä henkilötietoja sekä noudattaa hyvää tietojenkäsittelytapaa ja edistää hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä (Henkilötietolaki 523/1999 1: 1§). Arkaluonteisten henkilötietojen kuten uskonnollista tai poliittista vakaumusta, terveydentilaa, etnistä alkuperää, seksuaalista suuntautumista tai rikollista tekoa koskevien tietojen käsittely on pääsääntöisesti kiellettyä. Se on sallittua vain laissa määritellyin poikkeusehdoin tai jos asianomainen on antanut suostumuksensa. (Henkilötietolaki 523/1999 3:11§, 12§.) Asiakkaalla on oikeus saada tietää henkilötietojensa käsittelyn tarkoituksesta, miksi ja mihin tarkoitukseen tietoja käytetään, mihin tietoja luovutetaan, mihin rekisteriin ne tallennetaan sekä mistä muualta viranomainen voi asiakasta koskevia tietoja saada (Henkilötietolaki 523/1999 6:24§). Asiakkaalla on oikeus vaatia virheellisten, tarpeettomien, puutteellisten tai vanhentuneiden tietojen oikaisua tai poistamista tai hän voi pyytää tietojaan täydennettävän. Asiakkaalla on myös oikeus saada pyynnöstä asiakirjoista ja tiedoista jäljennökset. (Henkilötietolaki 523/1999 6:26§, 29§.)

Asiakastiedon käyttöä säätelee myös laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, jossa on säädetty asiakirjasalaisuudesta, vaitiolovelvollisuudesta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta. Lain on tarkoitus edistää asiakaslähtöisyyttä sekä asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Lisäksi asiakkaalle on annettava tieto siitä, miten hän voi oikeuksiaan käyttää, kuten tiedonsaanti ja tietojen käyttötarkoitus. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 1:1§; 2:13§.)

Sosiaalihuollon asiakirjat ovat salassa pidettäviä, eikä niitä saa näyttää, antaa tietoa eikä luovuttaa sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi. Sosiaalihuollon järjestäjää, tuottajaa tai niiden palveluksessa olevaa sitoo vaitiolovelvollisuus asiakirja sisällöistä. Salassa pidettävistä asiakirjoista saa antaa tietoja asiakkaan suostumuksella tai niin kuin laissa erikseen säädetään. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 3:14§, 15§, 16§.) Suostumuksella asiakas itse, hänen edunvalvojansa tai muu asianosainen ilmaisee tahtonsa tietyssä asiassa tietoisesti sekä vapaaehtoisesti (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017, 67).

Lain sosiaalihuollon asiakaskirjoista tarkoitus on toteuttaa yhdenmukaisia menettelytapoja, kun käsitellään sosiaalihuollon asiakasta koskevia tietoja ja siten edistää sosiaalihuollon tehtävien hoitamista asianmukaisesti. (Laki sosiaalihuollon asiakaskirjoista 254/2015 1:1§). Laissa säädetään asiakastietojen kirjaamisesta sekä siihen liittyvistä velvoitteista (Laki sosiaalihuollon asiakaskirjoista 254/2015 1:2§). Sosiaalihuollon henkilöstö on velvollinen kirjaamaan ja tallentamaan sosiaalihuollon suunnittelun, järjestämisen, toteuttamisen, valvonnan ja seurannan kannalta riittävät ja tarpeelliset tiedot asiakasasiakirjoihin yhteneväisesti (Laki sosiaalihuollon asiakaskirjoista 254/2015 2:4§). Asiakirjoissa käytettävä kieli on oltava selkeä ja ymmärrettävää sekä niissä saa käyttää vain yleisesti hyväksyttyjä ja tunnettuja lyhenteitä ja käsitteitä (Laki sosiaalihuollon asiakaskirjoista 254/2015 2:6§). Jos asiakasta koskevia tietoja luovutetaan sivulliselle, tulee asiakirjasta käydä ilmi mitä tietoja on luovutettu ja kenelle, sekä kuka tiedot on luovuttanut ja milloin ja käyttötarkoitus, johon tiedot on luovutettu. Asiakirjasta on

käytävä ilmi myös mikä on ollut luovutuksen tai käytön peruste. (Laki sosiaali-
huollon asiakaskirjoista 254/2015 3:10§.)

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä tarkoituksena on edistää asiakastietojen tietoturvallista sähköistä käsittelyä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 1:1§). Asiakastietojen sähköisessä käsittelyssä tulee turvata tietojen käytettävyys ja saatavuus sekä asiakastietojen tulee säilyä muuttumattomina ja eheinä koko niiden säilytysajan (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007 2:4§).

4.2 Arvi-toiminnanohjausjärjestelmä

Meriva- säätiöllä on käytössään toiminnanohjausjärjestelmä Arvi, joka on työkalu laatujärjestelmän rakentamiseen ja perustuu ISO 9001-laatujärjestelmään ja STL ohjeistukseen. Arvi-järjestelmä toimii kirjaamisalustana niin asiakkaille kuin työntekijöilläkin. Järjestelmässä on muun muassa palvelujen prosessikuvaukset, ryhmä- ja koulutustyön ohjeistus, yksilötyönohjeistus sekä yksikkökohtaiset ohjeistukset ja asiakaspalautteet. Lisäksi Arvista löytyy toimintaohjeet, poikkeamat ja niiden korjauksien dokumentointi ja raportointi sekä työturvallisuusohjeet. (ARVI-toiminnanohjausjärjestelmä 2011; Halonen 2015, 6.) Merivalla on Arvin lisäksi käytössä myös muita kirjausjärjestelmiä (Opitun ja Kunnan syyni), joita käytetään tiettyjen asiakkaiden kohdalla, perustellusti, mutta Arvi on ensisijainen ja tärkein järjestelmä (Pajamäki 2017).

Arvia käytetään asiakastasolla, asiakkaan kirjatessa itse päivän tapahtumia järjestelmään ja se toimii myös asiakkaiden palautekanavana. Merivalla asiakkaiden kirjaaminen on ollut vähäistä, sillä useat ovat kaivanneet ohjausta järjestelmän käytössä. Useat ovat kuitenkin kiinnostuneita oppimaan Arvin käytön ja antamaan palautetta sitä kautta. (Asiakkaiden haastattelut 2016.) Työnohjaajat kirjaavat Arvi-järjestelmään päivittäin asiakkaiden läsnäolot ja työssä suoriutumisen ja he laativat järjestelmään palvelun lopussa kokonaisarvioinnin työskentelestä. Yksilövalmentaja pystyy Arvista tarkistamaan asiakkaiden työssäkäynnin, työssä ja työyhteisössä suoriutumisen ja he näkevät onko työpajalla tapahtunut

jotain sellaista, mistä asiakkaan tai ohjaajan kanssa on aiheellista keskustella tarkemmin. Vastaavasti yksilövalmentaja voi kirjata asiakkaan valmennuskirjaan näkyviin sellaiset asiat, joita ohjaajan on olennaista tietää, kuten asiakkaiden menot työpäivän aikana, muutokset työajoissa tai onko asiakkaan sopimuksessa tai tavoitteissa tapahtunut olennaisia muutoksia. (Pajamäki 2017.) Arvi-järjestelmään kirjataan sekä asiakkaan oma-arviointi, että työnohjaajan arviointi. Yksilövalmentajat kirjaavat järjestelmään perustiedot asiakkaasta alkukartoituksessa sekä jaksoon liittyvät sopimukset ja suunnitelmat. Asiakkaalle tehtävät työ- ja toimintakyvyn arvioinnit ja elämäntilannetta kartoittava Arvi-testi kirjataan myös ylös järjestelmään myöhempää käyttöä varten. Arvissa olevat lähtö-, väli- ja lopputasoarviot, jotka asiakas tekee, antavat asiakkaalle itselleen sekä Merivan henkilöstölle tärkeää tietoa henkilökohtaisen pajasuunnitelman toteutumisesta. (ARVI-toiminnanohjausjärjestelmä 2011; Halonen 2015, 6.)

Merivalla useat yksilövalmentajat käyttävät hyödykseen työnohjaajien kirjauksia työssään, etenkin loppulausunnon teossa ja asiakkaan työkykyä arvioidessa. He kokevat työnohjaajien kirjatut hyödyllisiksi ja tärkeiksi jokapäiväisessä asiakastyössään, sillä sieltä on hyvä seurata missä ollaan asiakkaan kanssa menossa ja mitä tulee seuraavaksi. (Työntekijöiden haastattelut 2016.) Hallinnollisella puolella Arvi-järjestelmä on käytössä asiakasryhmien hallinnassa, sopimusten, todistusten ja reaaliaikaisen palvelutietojen hallinnassa. (ARVI-toiminnanohjausjärjestelmä 2011.) Arvi-järjestelmää hyödynnetään myös tilastoinnissa sekä tulosten seurannassa Merivan sisällä. Tilaajataho ei saa suoraan tietoa Arvista, vaan Meriva käyttää Arvia sisäisesti tietojen koonnissa. Arvista saatujen tietojen pohjalta Merivalla tehdään tilastointia yms. tilaajataholle. Arvissa olisi mahdollisuus antaa tunnukset myös tilaajataholle, mutta Merivalla ei ole näin toimittu. Tunnukset ovat vain Merivan sisällä, eikä niitä ole luovutettu ulkopuolelle. (Pajamäki 2017.)

4.3 Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa

Dokumentoinnilla on sosiaalialalla hyvin keskeinen asema. Jokainen sosiaalialalla työskentelevä henkilö on vastuussa omasta kirjaamisestaan ja asiakirjojen laatimisesta ja he ovat useimmissa työpaikoissa velvoitettuja dokumentoimaan

näkyville palveluun, etuuteen tai niiden järjestettävyyteen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteutuksen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot. On tärkeää sekä asiakkaan että työntekijän kannalta, että tehdyt toimenpiteet ovat kirjattu näkyville asiakirjoihin. Kun työprosessi on tarkkaan ja huolella dokumentoitu, on helppo palata tarvittaessa menneeseen niiden avulla. Dokumentointi mahdollistaa prosessin jälkeenpäin tarkastelun, mutta lisäksi se auttaa työntekijää toteuttamaan toiminnan suunnittelua, toteutusta ja seuranta. (Laaksonen ym. 2011, 10-11.) Dokumentiksi laadittu teksti edustaa työntekijän ja asiakkaan välistä kohtaamista. Ei ole yhdentekevää, miten työskentelyä dokumentoidaan, sillä tekstit voivat olla myös kohtalokkaita asiakkaan kannalta, sillä tapahtumankulkuihin ja asiakkaan asioihin voidaan kirjauksissa palata jopa vuosien ja vuosikymmenien kuluttua. (Kääriäinen 2005, 162.) Tämän lisäksi asiakirjojen avulla voidaan havainnollistaa asiakastyöprosessia niin asiakkaille, kollegoille kuin päätöksentekijöillekin. Dokumentoitua tietoa voidaan käyttää myös hyödyksi asiakkaan ja työntekijän välisissä tapaamisissa ja keskusteluissa. (Laaksonen ym. 2011, 10-11.) Edellä mainittu prosessi on tullut konkreettisesti esiin tämän opin- näytetyön materiaalihankintojen aikana, kun haastattelut kohdentuivat Merivan työpajojen työnohjaajiin ja yksilövalmentajiin sekä Kemin työllisyyspalvelun työntekijöihin. He korostavat vastauksissaan dokumentoinnin tärkeyttä nimenomaan asiakasprosessiin palaamisen ja sen kertaamisen näkökulmasta. Yksilövalmentajat käyttävät lähes poikkeuksetta kirjauksiaan hyödyksi asiakastapaamisissa oman muistinsa tueksi ja loppulausuntojen työstämisvaiheessa. Heidän mukaansa se auttaa myös pysymään asiakkaan asioissa ajan tasalla, sillä on mahdollonta muistaa edellistä tapaamista kaikkien asiakkaiden kohdalla. Osa ohjaajista työstävät kirjauksiaan yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakas tietää pääkohdat tallennetusta tekstistä. (Työntekijöiden haastattelut 2016.)

Asiakkaita koskeva dokumentointi ja kirjaaminen ovat arkaa ja herkkää toimintaa. Se vaatii tiukkaa ammatillista harkintaa ja seulontaa, sillä työntekijän tulee pohtia, mitkä tiedot ovat merkityksellisiä työt toteutuksen kannalta. Työntekijä saa kirjata ainoastaan sellaisia tietoja, jotka ovat jollain tavalla asiakkaan etua ajavia ja sitä kautta tarpeellisia. Arviota tulee tehdä sen mukaan mitä tarkoitusta varten asiakkaan tietoja kirjataan. Tällaiset pohdinnat ovat merkityksellisiä, kun ajatellaan asiakkaan tietoja toimeentulotukihakemuksen käsittelyprosessissa tai asiakasta

kuntouttavassa työtoiminnassa. Toimeentulotukihakemusta kirjatessa tietoihin ei voida lisätä hakijan henkilökohtaiseen elämään liittyviä seikkoja, jos ne eivät ole merkityksellisiä hakemuksen kannalta. (Laaksonen ym. 2011, 10-11.) Samoin olettaen kuntouttavan työtoiminnan asiakkaasta ei voida kirjata ylös esimerkiksi terveydellisiä tietoja tai niin sanottuun siviilielämään liittyviä seikkoja, jos ne eivät vaikuta kuntoutujan prosessiin tai edistä sitä. Haastatteluiden pohjalta yksilövalmentajat kertovat tekevänsä kirjaukset ammatillisesti ja asiakaslähtöisesti. Eräs mainitsi kirjaavansa siten, että kuvittelee asiakkaan silmin lukevan tekstiään. Silloin kirjauksiin ei eksy työntekijän omia tulkintoja asiakkaan tilanteesta, vaan teksti pysyy tiukasti asialinjalla ja dokumenttiin kirjataan ylös vain ne seikat, joista on oikeasti puhuttu ja joita on tapahtunut ja kirjoitustyyli pysyy arvostavana ja asiallisena. (Työntekijöiden haastattelut 2016.) Laaksonen ym. mainitsevat kirjassaan Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa kirjaajan ilmaisevan itseään tekstissään havaitsijana, tulkitsijana ja päätöksentekijänä. Silloin työntekijän olisi hyvä ymmärtää omien tulkintojensa syntyperät ja syyt, sillä asiakastietojen kirjaajana työntekijä ei ole ikinä irti omasta elämänhistoriastaan. (Laaksonen ym. 2011, 12.)

Asiakkaiden henkilötietoja on suojattava niin, ettei niihin päästä asiattomasti eikä niitä voida käsitellä laittomasti. Työntekijällä ei ole oikeutta käsitellä ja katsella muita kuin niitä tietoja, jotka ovat hänen työtehtävien hoitamiseksi välttämättömiä, vaikka hänellä olisi teknisesti pääsy myös muihin kuin omien asiakkaidensa henkilötietoihin. Moniammatillisessa toiminnassa tulee aina varmistaa, kenellä on lainmukainen oikeus jakaa tietoja toisen ammattiryhmän kanssa. (Laaksonen ym. 2011, 28-30.) Työntekijöiden haastatteluissa on tullut esille, että Arvi-järjestelmänä mahdollistaa muiden yksilövalmentajien tekstien ja asiakaskertomusten lukemisen, mutta he eivät lue niitä. Vaikka heillä on pääsy muiden kuin omien asiakkaiden yksilövalmennuksen teksteihin, he katsovat niitä ainoastaan silloin, jos ovat esimerkiksi toistensa lomasijaisina ja joutuvat asiakkaiden asioita hoitamaan. Jos ei ole kyse omasta asiakkaasta, niin silloin yleensä kirjataan, miksi asiakkaan tietoja on käyty katsomassa. Asiakaskertomuksia tutkailee vain se henkilö, joka asiakkaan asioista vastaa. Yleensä sopimuksen tekovaiheessa sovitaan ja kirjataan, kenellä on oikeus asiakkaan tietoihin. (Työntekijöiden haastat-

telut 2016.) Arvi- järjestelmään jää merkintä siitä, kuka kenenkin tekstejä on luenut. Näin hallinnon on mahdollista seurata, että kunkin asiakkaan tietoja käsittelevät vain ne henkilöt, joilla on siihen oikeus. (Pajamäki 2017.)

4.4 Asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa

Asiakkaiden saadessa tuottaa tasavertaisina omiin asiakirjoihinsa käsityksiään ja ymmärrystään omasta arjestaan, pystyvät he paremmin myös arvioimaan viranomaisten käsityksiä sekä kommunikoimaan heidän kanssaan. Arjesta muodostuva asiakkaan asiantuntijuus on yhtä tärkeää ja merkityksellistä kuin ammatillinen asiantuntijuus. Sosiaalityön dokumentointi on laajempaa kuin vain tiedon tallentamista. Asiakkaita osallistava dokumentointitapa muuttaa sosiaalityön tiedonmuodostusprosessia. Se tarkoittaa työntekijän ammatillisen ymmärryksen näkyväksi tekemistä asiakkaalle sekä samalla asiakkaan tilanteen ymmärtämisen näkyvyyttä. (Kääriäinen 2005, 167). Joskus asiakirjoihin voidaan joutua kirjaamaan tapahtumakuvauksia ja tietoja, joiden näkyväksi tekemistä asiakas vastustaa, mutta jotka ovat välttämättömiä kirjata työntekijän oikeusturvan tai jonkun muun oikeuksien kannalta, esimerkiksi tieto asiakkaan väkivaltaisesta käyttäytymisestä asiakastapaamisessa (Laaksonen ym. 2011, 12).

Sosiaalialan asiakastyössä kirjaaminen on asiakkaan ja työntekijän välillä käydyn prosessin näkyväksi tekemistä. On sosiaalihuollon eettisen toiminnan mukaista ottaa asiakas mukaan asiakirjojen tekemiseen mahdollisuuksien mukaan. Näin ollen asiakkaalle tulisi näyttää häntä koskevat kirjaukset, hänelle kerrotaan niistä ja asiakirjoihin kirjoitetaan seikat, jotka ovat välttämättömiä toimivan asiakastyön kannalta ja jotka ovat todenperäisiä. Nämä seikat ovat kirjattu myös lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, joka takaa asiakkaalle oikeuden saada tietää häntä koskevista kirjauksista, mihin tietoja käytetään ja mihin niitä voidaan luovuttaa. (Laaksonen ym. 2011, 12.) Yksi haastatteluidemme teemoista on asiakkaiden osallisuus kirjaajina ja heidän oikeutensa kirjauksia ajatellen. Merivan työpajoilla asiakkaalla on mahdollisuus kirjata itse omia ajatuksiaan, sillä asiakkaille annetaan omat tunnukset Arvi- järjestelmään, joka mahdollistaa dokumentoinnin. Harva on kuitenkaan vielä innostunut tästä mahdollisuudesta. Työntekijät ovat tietosia siitä, että asiakkaat saavat halutessaan nähdä itseään

koskevat kirjaukset, mutta haastatteluiden mukaan asiakkaat toteuttavat tätä oikeutta harvoin. (Työntekijöiden haastattelut 2016.) Haastatteluiden mukaan useimmat Merivan asiakkaista ovat tietoisia omien tietojensa käytöstä tietojen välittämisessä työntekijöiden ja muiden viranomaisten välillä sekä loppulausunnon teossa. (Asiakkaiden haastattelut 2016.)

Yhtenä dokumentoinnin haasteena on mielestämme asiakaslähtöisen dokumentoinnin toteutuminen. Asiakastyöprosessissa tulisi mahdollisuuksien mukaan painottaa enemmän työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta, jotta mahdollistettaisiin asiakkaan aktiivisempi osallisuus ja motivoituneisuus dokumentoinnissa. Ollessaan aktiivinen dokumentoinnin suhteen, asiakkaalla olisi paremmat edellytykset korjata mahdolliset virheet ja näin työntekijän tulkintoja ei pääsisi suurissa määrin syntyämään ja ne voitaisiin korjata ennalta käsin. Näin asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa oman kuntoutumisensa etenemiseen ja tavoitteisiin. Näillä pienillä asioilla asiakaslähtöisempää dokumentointia voitaisiin vahvistaa.

4.5 Hyvän tavan mukainen kirjaaminen asiakirjoihin

Viranomaisen velvollisuutena on käyttää asiakirjoissa selkeää, asiallista ja ymmärrettävää kieltä, sillä lukijana voi olla myös joku muu kuin sosiaalialan ammattilainen. Kirjaamisessa tulee välttää erilaisia lyhenteitä ja monitulkintaisia ilmaisuja, jotta väärinymmärryksiä ja tulkintavirheitä ei tapahtuisi. Kirjaamiseen tulisi varata riittävästi aikaa, ettei kiireessä tulisi kirjoitettua epätäydellisiä ja puutteellisia virkkeitä. Myös mahdollisen ammattislangin ja erikoissanaston käyttöä on pohdittava, sillä silloin käytetty kieli ja teksti eivät välttämättä avaudu kaikille lukijoille. (Laaksonen, M ym. 2011, 39-41.)

Kirjaamisessa on aina kyse myös valintojen tekemisestä, sillä kaikkea keskusteluissa ilmi tullutta tai havaittua ei ole tarkoituksenmukaista, mahdollista eikä oleellista kirjata asiakirjoihin. Kirjoittajan valintoihin sisältyy näin ollen myös mahdollisuus vallankäyttöön, sillä kirjoittaja tekee valinnan, millaisen näkökulman hän tuo esiin ja mitä hän rajaa pois. Kirjoittajan valinnat näkyvät myös asiakirjojen laadussa, sillä kirjoittaessaan hyvin niukkoja asiakirjoja, voi olla, että työtä ei ole kuvattu riittävästi, kun taas runsas ja yksityiskohtainen kirjaaminen voi tuoda haasteita lukijalle erottaa tekstin tärkeimmät kohdat. (Laaksonen, M ym. 2011, 38-39.)

Asiakirjojen ja asiakastyöstä kirjoitettujen tekstien lukijoina voivat olla useat eri henkilöt omassa tai toisessa organisaatiossa. Kaikkien lukijoiden huomioon ottaminen tekstejä laadittaessa on raskasta ja lähes mahdotonta, joten tekstit kannattaa kirjoittaa ajatellen asiakas lukijaksi. Tällöin työntekijä automaattisesti kirjoittaa ymmärrettävää ja selkeää kieltä sekä niistä asioista, joista on keskusteltu asiakkaan asiaa hoidettaessa. Lukijoiden tulkinnat teksteistä pohjautuvat omiin kokemuksiin ja käsityksiin, joten lukija ei välttämättä tulkitse tekstiä samalla lailla kuin kirjoittaja on sen tarkoittanut. (Laaksonen, M ym. 2011, 39.)

Sosiaalihuollossa asiakkaana olevan henkilön asiakirjoihin kirjataan asiakastyössä esiin tulleet asiat ja tapahtumat. Asiakastyökirjaamisen tärkeimpiä tehtäviä ovat muun muassa tallentaa asiakastapaamisilla käydyt keskustelut ja sovitut asiat sekä perustella tehdyt päätökset. Kirjaamisessa pyritään mahdollisimman konkreettiseen asioiden kuvaamiseen ja faktoissa pysymiseen, jotta tulkinnanvaraisille ilmauksille jäisi vähemmän sijaa. Dokumentoinnissa kirjoittamisen ja ajattelun tukena voidaan käyttää erilaisia kategorioita helpottamaan asioiden jäsentämistä, mutta ihmisiä kuvaavat kategoriat voidaan kokea myös leimaaviksi tai loukkaaviksi. Sosiaalialan työntekijän tehtävänä ei ole luokitella asiakkaita jonkin ominaisuuden perusteella eikä tehdä lääketieteellistä diagnoosia. (Laaksonen ym. 2011, 38-41.)

4.6 Kehittäminen

Sosiaalialalla on pyritty kehittämään toimintaa jatkuvasti muun yhteiskunnallisen kehityksen mukana. Teknologia on vaikuttanut kirjaamiskäytäntöihin erilaisten älylaitteiden yleistyessä. Sosiaalihuollon tiedonhallinnassa kehitetään asiakastietojärjestelmiä siten, että asiakkaita koskevat tiedot ovat entistä paremmin hyödynnettävissä asiakastyössä. On asiakkaan etu, että häntä koskevat tiedot ovat saatavilla siellä missä niitä tarvitaan. Tätä tuetaan luomalla yhteisiä toimintatapoja asiakastyön dokumentointiin, yhdenmukaistamalla asiakirjojen sisältöjä sekä rakenteita, kehittämällä jatkuvasti sosiaalihuollon tieto- ja asiakirjahallintoa, kehittämällä sellaisia tietojärjestelmäratkaisuja, jotka tukevat sosiaalihuollon ammattilaisia sekä kehittämällä valtakunnallisella tasolla sellaisia tietojärjestelmiä,

jotka edistävät tiedon saatavuutta. (Tiedonhallintaa sosiaali- ja terveysalalla, 2016.)

Dokumentointiosaamisen kehittäminen on pitkäjänteinen prosessi. Asiakastyö on alati muuttuvaa ja sen kirjoittaminen asiakirjoiksi vaatii jatkuvaa herkkyyttä sekä keskittymistä ja asiantuntemusta. Osaaminen dokumentoinnissa ja kyvyt olennaisen asian tavoittamisessa ja asiakirjojen kirjoittamisessa lisääntyvät työkokemuksen karttuessa. Kouluttautuminen, lainsäädännön aallon harjalla pysyminen sekä työyhteisön aktiivinen kiinnostus työssä syntyviä tekstejä kohtaan auttavat osaamisen kehittämisessä. Saadakseen hyviä asiakirjoja syntymään, täytyy ammattilaisten työskennellä toistensa kanssa. Nähdään, että asiakastyön kirjaaminen näkyville ei voi jäädä työyhteisössä ammattilaisen yksinäiseksi puuhaksi. Tärkeää on opetella keskustelemaan muiden työntekijöiden kesken ja ennen kaikkea asiakkaidenkin kanssa, sillä siten asiakirjoittamisesta tulee luonteva osa työn tekemistä. Eri työtehtävissä ja työtehtävissä sosiaalihuollossa ollaan hyvin erilaisissa osaamisvaiheissa dokumentoinnin saralla. Kun toisessa yksikössä on jo totuttu lähettämään asiakkaille heidän asiakaskertomuksensa ja päätöksensä jokaisen käynnin jälkeen ja osallisuus on korostettuna osana työtä, on toisissa työyksiköissä vasta herätty huomaamaan dokumentoinnin merkitys ammatillisessa toiminnassa. (Laaksonen, M ym. 2011, 53.) Asiakaskertomukseen palvelunantaja tekee aikajärjestyksessä merkintöjä asiakkaan tilanteesta sekä asiakkaaseen tai asiaan liittyvistä sosiaalihuollon toiminnoista. Asiakaskertomuksella saadaan näkyväksi myös sellainen työ, joka ei tallennu muihin asiakirjoihin ja siihen voidaan kirjata muun muassa asiakkaan saaman palvelun ja tuen ajankohta, asiakkuuden alkamisen ja päättymisen ajankohdat sekä niiden perusteet. (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017, 69.) Päätös on sosiaalihuollon asiakasasiakirja, jolla viranomainen tai palvelunantaja antaa ratkaisunsa sosiaalihuollon asiakkaan hallintoasiassa. Sosiaalihuollossa hallintoasioina käsitellään esimerkiksi etuuksia, sosiaalipalveluja ja sosiaalihuollon asiakasmaksuja. (Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto 2017, 71.)

Lainsäädännössä olisi muutostarpeita sosiaalihuollon asiakaskirjaamisen suhteen. Sosiaalihuollossa ei ole Sosiaali- ja terveysministeriön antamia asiakastie-

don kirjaamista ja käyttöä koskevia yksityiskohtaisia ohjeita kuten terveydenhuollossa, jossa on erikseen potilasasiakirjojen laatimista koskeva asetus ja siihen liittyvä opas. Nämä ovat yhtenäistäneet ja tukeneet työntekijöiden kirjaamista terveydenhuollossa. Samanlaisten ministeriön antamien säännösten ja ohjeistusten tarve olisi myös sosiaalihuollossa. Erityisesti säännöksiä ja ohjausta tarvittaisiin henkilötietojen käsittelystä palveluissa, joissa käsitellään sekä sosiaalihuollon asiakastietoja että terveydenhuollon potilastietoja. (Laaksonen, M ym. 2011, 52.)

4.7 Dokumentoinnin kehittämishankkeita sosiaaalialalla

Vuosina 2005-2011 on ollut käynnissä laajamittainen Sosiaaalialan tietoteknologiahanke Tikesos, jonka painopisteitä ovat olleet dokumentoinnin, asiakirjahallinnon, asiakastietojärjestelmien ja kansallisen arkkitehtuurin kehittäminen sosiaaalialalla. Sosiaaalialan omista lähtökohdista kehitetyn teknologian uskotaan nostavan palvelujen laatua ja tehostavan sosiaalipalvelujen toteutumista. Hankkeessa on laadittu määräyksiä ja linjauksia, jotka auttavat uusien työvälineiden ja tietojärjestelmien kehittämistä ja niiden perustuksien luomista sosiaaalialalla. Kun järjestelmän toimivuus ja käyttö on suunniteltu lähtökohtaisesti sosiaaalialalla käytettäväksi, on annettu suunta luoda sellaista tietoteknologiaa, joka mahdollistaa kirjaamisen lisäksi työn suunnittelun, päätöksenteon ja arvioinnin sen mukaan. (Laaksonen, M ym. 2011, 10.)

Tikesos-hanke on ollut alun perin osa sosiaaalialan valtakunnallista tiedonhankinnan kehittämistä ja Sosiaaalialan kehittämishanketta, josta se on jatkanut omana erillishankkeenaan vuonna 2005. Vuodesta 2011 lähtien sosiaalihuollon tiedonhankinnan valtakunnallisesta kehittämistyöstä on kantanut vastuuta Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Parhaillaan käynnissä oleva Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansa-hanke) on suunniteltu kestävän vuodesta 2016 vuoteen 2020. Hankesuunnitelma perustuu Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) tekemään linjaukseen sosiaalihuollon valtakunnallisen arkistopalvelun toimeenpanemisesta osana jo käytössä olevaa Kanta-palvelua. (Berglind, H. Huovila, M. Hypönen, K. Mykkänen, J. Peksiö, T & Rötä, M. 2016, 3.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämisohjelmassa (Kaste) määritellään alan uudistustyöt sekä toimenpiteet niiden saavuttamiseksi. Kaste-ohjelma koostuu kuudesta osaohjelmasta sekä niihin liittyvistä säädösuudistuksista ja suosituksista. Kaste-ohjelman osaohjelmiksi on valittu kansalaisten ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoiden esiin nostamat uudistustarpeet. Yhden osaohjelman aiheeksi on valittu Tieto ja tietojärjestelmät saatetaan asiakkaiden ja ammattilaisten tueksi, sillä sosiaali- ja terveydenhuollon tietoperustaa sekä sähköisen tiedonhallinnan ohjausjärjestelmää tulisi vahvistaa. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma 2012, 4, 17-19.)

Kansallinen kehittämisohjelma (Kaste) on pitkäkestoinen muutos-, innovaatio- ja modernisointiprosessi, jossa luodaan, arvioidaan, levitetään ja juurrutetaan uusia hyviä käytäntöjä. Ohjelman tavoitteena on eriarvoisuuden vähentäminen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen ja rakenteiden järjestäminen asiakaslähtöisesti ja taloudellisesti kestävästi. Keskeisiä periaatteita Kaste-ohjelmassa ovat osallisuus ja asiakaslähtöisyys ja sosiaali- ja terveystaloudissa ne tarkoittavat muun muassa ihmisten kuulemista ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä itseä koskevassa päätöksenteossa, palveluissa ja niiden kehittämisessä. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma 2012, 13,19.)

Asiakkaiden näkökulmasta haasteina ovat erityisesti omaa itseään koskevan tiedon saatavuus, mahdollisuus hallita omien tietojensa käyttöä, antaa palautetta sekä asioida joustavasti. Ammattilaisten näkökulmasta katsottuna haasteina ovat asiakastietojen ajantasainen saatavuus, tiedon tehokas hallinta sekä tutkimustiedon ja palvelutoimintaa koskevan seurantatiedon hyödyntäminen ja saavutettavuus päätöksenteossa ja toiminnan kehittämisessä. Sosiaali- ja terveydenhuollon tiivistyvä yhteistyö ja palvelurakenteiden uudistuminen edellyttävät asiakastietojen yhteiskäyttöä ja tämä vaatii säädöspohjan uudistamista sekä tietojärjestelmä-ratkaisujen kehittämistä. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma 2012, 29.)

Tieto ja tietojärjestelmät saatetaan asiakkaiden ja ammattilaisten tueksi- osaohjelmassa tuetaan tietovarantojen ja tietojärjestelmien uudistamista ja hyödyntä-

mistä muun muassa toteuttamalla sosiaali- ja terveysalan kansallisia tiedonhallinnan linjauksia sekä vahvistamalla toiminnan, tiedon, tietojärjestelmien ja teknologian yhteen toimivuutta. Lisäksi tavoitteena on tukea valtakunnallisten tietojärjestelmien, kuten eResepti ja eArkisto, toimeenpanoa sekä tietojärjestelmäratkaisuja, jotka mahdollistavat kattavan ja ajantasaisen tilasto- ja rekisteritiedonkeruun. Tarkoituksena on myös vahvistaa sähköistä asiointia toteuttamalla kansalaisen sähköisiä sosiaali- ja terveystalveluja koskevat kansalliset määrittelyt sekä valtakunnallisena palveluna toteutetaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluhalukemisto. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma 2012, 28-29.)

5 MENETELMÄLLISYYS SOSIAALITYÖSSÄ

Yhteiskunnan kehittyessä on sosiaalityön luonne muuttunut sosiaalihuollosta, ai-neellisen avun antamisesta palveluhenkiseksi ja ennaltaehkäiseväksi, jonka tar-koituksena on auttaa ihmisiä sosiaalisten ongelmien ratkaisemisessa (Koivula 1982, 1). Sosiaalialan asiakastyön osaamiseen kuuluu erilaisten asiakkaiden ja asiakasryhmien tukeminen ja tavoitteellinen ohjaaminen arjessa sekä erilaisten asiakastyön teoreettisten työorientaatioiden ja -menetelmien soveltaminen ja ar-vioiminen (Näkki & Sayed 2015, 3). Hyvä sosiaalialan ammattilainen hallitsee tar-vittavan määrän erilaisia asiakastyön menetelmiä ja lähestymistapoja (Liikanen 2015, 57). Työntekijän toiminnan perustana korostuu tieteellinen tieto, eettiset periaatteet sekä ammatillis-tieteellinen osaaminen (Raunio 2004, 32). Sosiaali-työssä dokumentointi ja asiakirjat liittyvät aina tiedon prosessointiin, käyttämi-seen ja säilyttämiseen. Dokumentoinnilla on tärkeä tiedonmuodostuksellinen teh-tävä työntekijän ja asiakkaan välisessä työskentelyssä ja dokumentointi on paljon enemmän ja muutakin kuin vain asiakastapahtumista kirjaamista. (Kääriäinen 2005, 159.) Kirjoitetut tekstit ovat aina myös paikkaan ja aikaan sidottuja, sillä tekstit syntyvät tietyissä olosuhteissa sekä niihin vaikuttavat ja ne rakentuvat kir-joittajan sen hetkisistä käsityksistä ja kokemuksista (Kääriäinen 2005, 160). Asia-kirjoista muodostuu työn tekemisen ja tiedonmuodostuksen toimiva väline, kun asiakastyö dokumentoidaan huolellisesti (Kääriäinen 2005, 167).

Ulla-Maija Koivulan (1982, 2) mukaan sosiaalityön työmenetelmä sisältää tiedon menettelytavoista sekä taidon käyttää niitä käytännössä. Sosiaalityön menetel-mällä tarkoitetaan toimintatapaa, joka on järjestelmällistä ja perusteltua tietyn päämäärän saavuttamiseksi. (Koivula 1982, 1.) Menetelmiä sovelletaan käytän-nön asiakastyössä ja ne muotoutuvat jokaisessa vuorovaikutustilanteessa uudel-leen. Asiakastyössä käytettävät menetelmät eivät toimi irrallisina interventioina, vaan ne sisältävät yleensä myös teoreettista taustaa, kannanoton tieteenfilosofi-siin perusteisiin, ihmiskäsitystä sekä käsityksen yhteiskunnasta, sosiaalityön teo-rioista ja ihmisen toimijuudesta. (Näkki & Sayed 2015, 4-5; Näkki 2015, 82.)

Sosiaalityön menetelmät antavat työntekijälle valmiuksia vaikeissa elämäntilan-teissa elävien ihmisten kanssa työskentelyyn. Näkin ja Sayedin (2015, 3) mukaan

ruotsalaiset sosiaalityön tutkijat Tommy Lundström ja Sune Sunesson ovat määritelleet menetelmät ”strategisesti jäsentyneiksi, suunnitelmallisiksi ja järjestelmällisiksi toiminnoiksi, joita käytetään asiakastyössä tai asiakkaan ohjaamisessa”. (Näkki & Sayed 2015, 3.) Työ sosiaaalialalla on kuuntelu-, ajattelu-, tunne-, puhe-, vuorovaikutus- ja kohtaamistyötä vaikeissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden kanssa. Tietotyössä on oleellista miettiä, miten tieto tuotetaan, onko tuotettu tieto yhteistä työntekijän ja asiakkaan tuottamaa tietoa vai onko se erikseen työntekijän salaista tietoa ja asiakkaan tietoa. Keskeistä on, että tieto olisi yhteistä ja kaikkien osapuolien tuottamaa, jotta voitaisiin luoda yhdessä uutta tietoa dialogissa. Tieto rakentaa ja lisää luottamusta sekä se luo avoimuutta ja osallisuutta. Oleellista on muistaa asiakkaan olevan oman elämänsä paras asiantuntija ja subjekti ja työntekijä on kanssakulkija, tukija tai valmentaja. (Pyykönen 2012, 5-6.)

Osallistava dokumentointi on yksi sosiaaalialalla käytettävä työmenetelmä. Osallistavassa dokumentoinnissa asiakkaalle annetaan asiakastapaamisesta laaditut asiakirjat seuraavan tapaamisen alussa luettavaksi tai ne lähetetään asiakkaalle kotiin, jotta asiakas voisi korjata, arvioida ja täydentää niitä reaaliajassa sekä tarkistaa onko hänen kertomansa ymmärretty oikein. Asiakas saa rauhassa työstää mielessään työntekijän kirjoittamaa jäsenystä hänen elämäntilanteestaan. Osallistava dokumentointi lisää kirjallista vuorovaikutusta kasvokkaisen vuorovaikutuksen lisäksi. (Pyykönen 2012, 2,16.) Tällainen työtapana on asiakkaan osallisuuden kannalta tärkeä, sillä näin hän voi kokea voivansa vaikuttaa prosessin kulkuun ja osallistua prosessin luomiseen ja etenemiseen yhdessä työntekijän kanssa. Osallistava dokumentointi mahdollistaa asiakkaan mukana olon tiedon tuotannossa yhdessä työntekijän kanssa ja näin ollen asiakas voi kokea prosessin enemmän omakseen. Dokumentoiva työtapana lisää avoimuutta ja yhteisymmärryksen tuntua. (Pyykönen 2012, 10,17).

Eeva Liukko määrittelee ammattikäytännöt erilaisiksi, joissain määrin vakiintuneiksi ja osin yhdessä sovituiksi työtavoiksi, ammatillisten menetelmien ja käytäntöjen kokonaisuuksiksi, joiden mukaisesti ammattikunta pitää hyväksyttävänä toimia suhteessa työn kohteena olevaan ilmiöön. Liukon (2006, 11) mukaan

Mikko Mäntysaaren (1999) mielestä työmenetelmissä on kyse toistettavissa olevista, vakiintuneista työtavoista, jotka ovat siirrettävissä toisiin asiakastilanteisiin ja toisille työntekijöille samassa työyhteisössä tai työyhteisöjen välillä. Työmenetelmiä on mahdollista ja niitä täytyy soveltaa ja mukauttaa hyvin joustavasti, sillä menetelmien käyttö on kontekstisidonnaista, asiakkaan tai ryhmän tilanteesta lähtevää. Ammattikäytännöt ja -menetelmät ovat jatkuvasti alttiita muutokselle ja niihin vaikuttavat ja ne ovat omaksuttu sosiaalityön historian, käytännön kokemuksen ja asiantuntijuuden, poliittisten ratkaisujen ja yhteiskunnallisten ajatussuuntausten sekä tieteellisen tutkimuksen kautta. (Liukko 2006, 10-12.)

Sosiaalialalla tarvitaan erilaisia toimintatapoja ja työmenetelmiä, sillä asiakkaiden palveluntarpeet ja ongelmat ovat moninaiset (Helminen 2015, 25). Sosiaalialan perusmenetelmiksi ja lähestymistavoiksi on Suomessa usein määritelty ohjaus ja neuvonta, ratkaisu- ja voimavarakeskeinen työ, psykososiaalinen sosiaalityö, kriisityö, ryhmä-, perhe-, verkosto- ja yhteisötyö sekä kognitiivis-behavioraalinen sosiaalityö. Asiakastyön menetelminä ovat viime vuosina yleistyneet myös palveluohjaus, narratiivinen lähestymistapa sekä erilaiset taidelähtöiset menetelmät. (Näkki & Sayed 2015, 4-5.) Työmenetelmät, jotka tuottavat runsaasti asiakkaiden elämää koskevaa tietoa, kuten esimerkiksi elämänkerrallinen työote, tulee työntekijän tarkoin miettiä, mitkä tiedot ovat työskentelyprosessin dokumentoinnin kannalta oleellisia ja välttämättömiä ja mitkä eivät (Laaksonen ym. 2011, 11).

Sosiaalityöntekijöiden maailmanjärjestön (IFSW 2000) määritelmän mukaan sosiaalityön välineenä on tieto siitä, miten kussakin tilanteessa ja tapauksessa tulisi menetellä. Ohjaustilanteissa keskeinen merkitys on tiedon hallinnalla. Keskeisiä hallittavia tietoaalueita ovat lainsäädäntötieto, menetelmätieto, eettinen tieto sekä tieto tarjolla olevista palveluista ja niiden saatavuudesta. (Helminen 2015, 26.) Työntekijän kirjoittaessa asiakasta koskevaa asiakirjaa hän tuottaa asiakkaan näkyväksi lainsäädännön, suunnittelun ja tilastoinnin näkökulmasta. Lainsäädäntö antaa raamit, jonka puitteissa työntekijän on toimittava laatiessaan asiakirjoja. (Kääriäinen 2005, 161,163.) Työntekijältä vaaditaan osaamista ja tietoa palvelujärjestelmästä sekä kriittistä ja osallistavaa yhteiskuntaosaamista, tutkimuksellista kehitysosaamista ja johtamisosaamista. Lisäksi asiakastyössä tarvitaan ongelmanratkaisutaitoa sekä taitoa antaa asiakkaan itse pohtia ja valita ratkaisuja

sekä sanoittaa voimavarojaan. Asiakastyön osaamiseen kuuluu myös ymmärrys asiakasprosesseista. (Liikanen 2015, 57.) Myös yhteiskunnan rakennetta ja toimintaa koskeva ymmärrys on tärkeää, sillä yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset vaikuttavat aina myös asiakkaiden elämään ja edellytyksiin elää ihmisarvoista elämää (Näkki 2015, 81). Yhä vaikeampi on seurata alati ja nopeasti muuttuvaa toimintaympäristöä sekä siellä syntyviä uusia ilmiöitä sekä tiedonkulkuun haasteita tuo myös laaja ja kasvava yhteistyöverkosto (Hussi 2005, 145). Sosiaalityöntekijän velvollisuutena voidaan nähdä yhteiskuntapoliittisen vallan analysoiminen, sillä sosiaalityö elää ajassa muuttuvien ammatillisten ja yhteiskunnallisten haasteiden puristuksessa (Pohjola & Laitinen 2010, 314).

Sosiaalityössä käytettävät työtavat ovat oman aikansa tuotteita (Toikko 2009, 284). Nykyään sosiaalityössä tunnistetaan sosiaalisten suhteiden monimutkaisuus, epävakaus ja kompleksisuus, jolloin asiantuntijuuteen kuuluu tietämisen tapojen moninaisuus ja neuvotteleva asiantuntijuus (Näkki 2015, 81). Sosiaalialan ammatillinen työ edellyttää kykyä harkita ja pohdiskella omaa toimintaansa. Reflektoiden omaa työtä ja olemalla valmis kehittämään ja muuttamaan työtapaansa, ammattilainen pystyy kasvamaan ja kehittymään monipuolisemmaksi osajaksi. (Lyhty & Nietola 2015, 148.)

Uusia toimintamuotoja mahdollistetaan usein määräaikaishankkeilla, mutta ongelmaksi nousee juuri rahoituksen sekä usein myös käynnistyvän toiminnan keston rajallisuus. Susanna Tanskasen (2015, 117) mukaan Haahtela (2015) on tuonut esiin määräaikaishankkeen merkityksen sosiaalityön asiakkuuden kannalta, miten määräaikaishankkeella voidaan ja pystytään vastaamaan asiakkaiden pitkäaikaisiin tarpeisiin? Haahtela toteaa palvelun rahoittajan toivovan nopeutta ja toiminnan vaikuttavuutta, kun taas työntekijä joutuu työskentelemään pitkäaikaisesti ja kohtaamaan asiakkaiden toiveet hitaasta etenemisestä. (Tanskanen 2015, 117.) Sosiaalityössä on olennaista, että pystytään kuvaamaan asiakkaiden tarpeita ja sosiaalityön prosesseja yhteistyökumppaneille, jotta palveluketjujen parantaminen sekä uusien yhteistyömuotojen kehittämisen olisi mahdollista. Sosiaalityön on kyettävä perustelemaan toimintaansa yhä enenevässä määrin sitä resursoiville tahoille, organisaation johdolle sekä poliittisille päättäjille. (Hussi 2005, 144-145.)

Asiakaslähtöisyys on olennainen tekijä sosiaalihuollossa, sillä asiakas osallistuu omaa tilannettaan koskevien tarpeiden arviointiin ja kartoittamiseen, eikä hän ole vain palveluiden passiivinen käyttäjä. Valinnanvapaus sekä itsemääräämisoikeus ovat osa asiakaslähtöisyyttä. Valinnanvapaus ymmärretään osallisuutena sekä asiakkaan autenttisena mahdollisuutena vaikuttaa omaan asiaansa ja palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. (Keronen 2013.)

Sosiaali- ja terveysministeriön neuvotteleva virkamies Virpi Vuorinen on todennut, että asiakaslähtöisessä ajattelussa sosiaalihuollon toteuttamisen ja järjestämisen lähtökohtana tulee ensisijaisesti olla asiakkaan palvelun ja tuen tarpeet. Ja keskeistä on asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä hänen omien voimavarojen vahvistaminen. Asiakaslähtöinen toiminta perustuu yhteistyöhön ja yhdessä tekemiseen asiakkaan kanssa hänen mielipiteitään ja toiveitaan kuunnellen ja asiakaslähtöisyys vahvistaa asiakassuhteessa luottamuksellisuutta ja avoimuutta. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen kytkeytyy paljolti henkilöstön ja työntekijöiden asenteisiin ja pienillä asioilla voidaan saada paljon aikaa, toteaa Virpi Vuorinen Kerosen artikkelissa. (Keronen 2013.) Haastatteluista nousi voimakkaasti esiin Merivalla toteutettava asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisyyden lisäksi asiakkaan huomioiminen ja kunnioittaminen ovat perusajatuksena Merivän työntekijöiden kirjaamistavassa.

Asiakaslähtöisyydessä on tärkeää, että asiakkaan omat toiveet ja yksilölliset tarpeet huomioidaan, kun häntä koskevia päätöksiä tehdään sekä asiakkaan arvokkuuden tunne säilyy. Asiakaslähtöisyyttä on pyytää asiakkaalta suostumus määrättyihin toimenpiteisiin ja kertoa hänelle selvästi mihin hän suostumuksellaan luvan antaa, kuten toimenpideraporttien luovuttamisesta eteenpäin tai asiakasta koskevien arkaluonteistenkin tietojen luovuttamiseen. (Mitä tarkoittaa asiakaslähtöisyys 2017.) Merivalla yksilövalmentajat pyytävät kaikilta asiakkailta ensimmäisellä tapaamiskerralla suostumuksen dokumentointiin sekä samalla määrätään ne tahot ja työntekijät, joilla on oikeus asiakkaan tietoihin (Työntekijöiden haastattelu 2016).

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUSTAPA

Opinnäytetyön alustavan työstämisen olemme aloittaneet huhtikuussa 2016 osallistuttuamme Sociopolis-hankkeen puitteissa suunnittelemaan haastattelurunkoa Sociopoliksen toteuttamaa tutkimusta varten, yhdessä ohjaavien opettajiemme kanssa. Saman vuoden toukokuussa aloimme toteuttaa haastatteluja läpileikkausperiaatteella opettaja-opiskelija-työpareina silloisen Meri-Lapin Työhönvalmennussäätiön työpajoilla, nykyinen Meriva sr, sekä Kemin Työllisyyspalvelussa. Olemme haastatelleet pajoilla työskenteleviä asiakkaita, heitä ohjaavia työohjaajia, sekä yksilövalmentajia. Haastattelut on nauhoitettu ja saatu aineisto on litteroitu myöhemmin opiskelijoiden ja ammattikorkeakoulun työntekijän taholta. Litterointien pohjalta olemme kirjoittaneet kattavat tiivistelmät.

Litteroitua aineistoa, jota työntekijöiden haastatteluiden pohjalta kertyi 66 sivua, olemme useaan otteeseen lukeneet ja läpikäyneet. Aluksi teemoittelimme aineiston työnohjaajien ja yksilövalmentajien näkökulmiin, joista erittelimme heidän ajatuksiaan asiakkaan osallisuuteen, eettisyyteen, Arvi-kirjauksiin, dokumentoinnin merkitykseen, kehittämisideoihin sekä loppulausuntoon liittyen. Tätä kautta aineiston analysoiminen helpottui tulosten ollessa otsikoiden alla. Opinnäytetyön edetessä olemme palanneet aineistoon sekä keskustelleet siitä työn ohessa. Olemme aina tarkastaneet aineistosta ajatustemme paikkansapitävyyden ja se on kulkenut opinnäytetyön prosessissa mukana koko ajan. Lisäksi olemme käyneet läpi tutkimuksemme tueksi asiakkaiden haastattelulitterointeja.

Aineiston laajuuden vuoksi meidän on täytynyt rajata ja hakea yksi kiinnostava aihe, johon lähtisimme syventymään olemassa olevan materiaalin ja löydettävän tietoperustan pohjalta. Tämän vaiheen olemme kokeneet hankalaksi, sillä aineistomme pohjalta olisi saanut tehtyä usean erilaisen työn eri näkökulmista katsotuna, joten työn rajaamisessa on ollut valinnanvaikeutta. Pohdittuamme asiaa ja tutkittuamme valmiina olevaa aineistoa, päädymme tutkimaan dokumentoinnin merkitystä Merivalla työntekijän näkökulmasta. Olemme suunnitelleet aikataulun opinnäytetyömme työstämisvaiheille ja itse valmiille tuotokselle. Sitä ennen haemme laaja-alaisesti aiheeseemme liittyvää tietoa, luemme ja kirjoitamme.

Tässä opinnäytetyössä olemme käyttäneet tutkimuksemme tukena Bikva-mallia, joka on asiakaslähtöinen arviointi- ja kehittämismenetelmä. Bikva-malli on ollut myös Sociopolis-hankkeessa valittu arviointimalli, jonka periaatteita toteuttaen aineistoa on haettu projektiin. Mallin soveltamisen ja käytön tuloksena on mahdollista saada aikaan oppimista, kehittymistä ja toimintatapojen muutosta työyhteisössä tai organisaatiossa. Bikva-mallin mukaan tehdyssä prosessissa on neljä eri vaihetta, joiden lähtökohtana on asiakkaan näkemykset palvelun laadusta ja sen vaikuttavuudesta. (Bikva - asiakaslähtöinen arviointi- ja kehittämismenetelmä 2017.) Asiakkaiden mielipiteet ja kokemukset ovat vahva perusta mahdolliselle muutokselle, sillä mallin tavoitteena on ottaa asiakaskunta mukaan arviointiin ja luoda täten yhteys asiakkaiden ongelmien, niiden ymmärtämisen ja palveluiden välille. Aloitettaessa Bikva-mallin mukaista toimintaa, täytyy miettiä toiminnan kohde, mitkä yksilöt ja toimijat otetaan mukaan arviointiin, kuka toteuttaa arvioinnin, suunnitella sen mukainen aikataulu sekä kuinka yhteydenpito hoidetaan eri tahojen välillä. (Bikva-asiakaslähtöinen arviointimalli 2017.) Yhteistyö Sociopolis-hankkeen kanssa on antanut meille opinnäytetyön materiaalihankinnassa valmiit raamit aloittaessamme haastatteluaineiston keräämistä.

Yleensä Bikva-mallia käytettäessä haastattelut tehdään ryhmämuotoisesti, mutta olemme soveltaneet tämän opinnäytetyön materiaaleja hankkiessamme mallia siten, että haastattelut on toteutettu yhden tai kahden henkilön kanssa kerrallaan. Mallin mukaan ensimmäisessä vaiheessa haastatellaan asiakasta, jota pyydetään kertomaan hänen myönteiset ja kielteiset ajatuksensa sosiaalipalvelua kohtaan, jota hän aktiivisesti käyttää ja joka on tutkimuksen keskeinen kohde. Näin saadaan tietoa kokemuksista ja subjektiivisia laatuarviointeja. Asiakkaan haastattelut on keskeistä tehdä ensimmäisenä, sillä on merkityksellistä saada tietoa, jota asiakas on saanut vapaasti antaa seuraavasta haastatteluryhmästä. Tulevien haastatteluryhmien aineistot kootaan asiakkaiden haastatteluiden pohjalta. (Bikva-asiakaslähtöinen arviointimalli 2017.) Olemme pohtineet kysymyksiä, joita olemme käyttäneet asiakashaastatteluissa, yhdessä ohjaajiemme kanssa. Asiakkaat kertovat avoimesti myönteisiä ja kielteisiä mielipiteitään palveluista ja he ovat vastanneet parhaansa mukaan kysymyksiimme.

Bikva-mallin mukaan, kun asiakkaiden haastatteluiden tulokset on saatu selville, ne esitetään kenttätyöntekijöille, jotka kommentoivat tuloksia ja pohtivat perusteita niille. Näin ollen tehtyämme asiakashaastattelut olemme koonneet aineistosta tiivistelmän, joka on luovutettu luettavaksi ja kommentoitavaksi työnohjaajille ja yksilövalmentajille heidän haastatteluidensa yhteydessä. Tämän kaiken tarkoituksena on saada työntekijä pohtimaan omaa toimintaansa työyhteisössä (Bikva-asiakaslähtöinen arviointimalli 2017), sekä miettimään syitä asiakkaiden ajatuksille, olivat ne negatiivisia tai positiivisia. Kommentoinnin lisäksi olemme haastatelleet työntekijöitä työyhteisön toiminnasta ja toimivuudesta sekä dokumentoinnista.

Mallin kolmannessa vaiheessa asiakkailta ja työntekijöiltä saatu palaute kootaan yhteen ja esitellään toiminnan johdolle. Tämän tarkoituksena on pohtia syitä palautteeseen, jota asiakkailta ja työntekijöiltä on saatu. Neljännessä vaiheessa on saatu tiivistettyä kolmen edellisen haastatteluprosessin tulokset yhteen ja ne esitellään ylemmälle taholle, kuten poliittiselle johdolle. (Bikva-asiakaslähtöinen arviointimalli 2017.) Tapauksessamme poliittinen johto on palvelun tilaaja.

Bikva-mallin ajatuksena on saada arviointiprosessin aikana konkreettista toimintaa organisaation eri tasoilla myönteisen ja kielteisen palautteen myötä. On mahdollisuuksia pohtia, tekeekö arvioinnin suorittaja toimintasuosituksia tulosten perusteella vai jätetäänkö arvioinnin tulkitseminen siihen osaa ottaneille. (Bikva-asiakaslähtöinen arviointimalli 2017.) Mallin ajatuksena on välittää arviointituloksia asianosaisille jo prosessin aikana. Kaikki asianosaiset saavat tietoa prosessista, sen kulusta ja lopputulemasta. Arvioinnista kirjoitetaan myös loppuraportti sekä lyhyempi yhteenveto, jonka voi antaa julkisuuteen tai esittelytilaisuuksiin nähtäville. (Bikva-asiakaslähtöinen arviointimalli 2017.) Sociopolis-hankkeen osalliset ovat esitelleet aineistoaan aiheesta Merivan kehittämisspäivässä 25.11.2016 sekä lähettäneet koosteet ja kommentoinnit Merivan johdolle. Näin ollen hankkeeseen osaa ottaneet henkilöt, lukuun ottamatta asiakkaat, ovat saaneet väliaikatieta projektin kulusta ja tuloksista. Lopputulema on tässä vaiheessa vielä keskeneräinen, joten siitä ei ole saatavilla tuloksia.

7 EETTISYYS

Sosiaaalialalla on aina ollut erityislaatuinen suhde etiikkaan. Sosiaalityön sanotaan saaneen alkunsa juuri eettisten kysymysten pohtimisen tuloksena. Sosiaaalialalla tehtävän työn tavoitteena on hyvän tekeminen, puutteen ja kärsimyksen karistaminen sekä työn tekeminen muutoksen ja kehityksen eteen. (Arki, arvot, elämä, etiikka - Sosiaaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2013, 6-7.) Työntekijöiden eettisenä lähtökohtana on pyrkiä kunnioittamaan asiakkaiden ja potilaiden perusoikeuksia, arvostaa heidän itsemääräämistään ja oikeuttaan tehdä valintoja sekä kohdella kaikkia potilaita ja asiakkaita yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti (Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta 2011, 9). Vaatimuksia eettisyyden näkökulmasta sosiaalityöhön lisäävät ammattiin usein liittyvä valta ja mahdollisuudet vaikuttaa ihmisten elämään ja näin ollen myös koko yhteiskuntaan. Eettisyydellä tähdätään hyvään elämään, sekä oikean ja väärän erottamiseen. Sosiaalityötä ajatellen se lisää oikeuksien ja vastuun pohtimista sekä sen määrittelemistä, mikä on riittävää ja kohtuullista. (Arki, arvot, elämä, etiikka - Sosiaaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2013, 6-7.)

Eettiset ohjeet eivät voi sosiaaalialalla olla millään tavoin yksityiskohtaisia, sillä tilanteiden muuttuessa nopeasti, voidaan kysymyksiä oikeasta ja väärästä pohtia hyvin nopeasti odottamattomissa tilanteissa. Vaikka sosiaalityössä noudatetaan tiukasti lakia ja toiminnan tulee olla aina lakiin perustuva, ei se anna vastausta ihmiselämän vaikeisiin pulmiin. Sen sijaan ammattietiikka ohjaa työntekijän valintoja kaikessa sosiaaalialan työssä. (Arki, arvot, elämä, etiikka - Sosiaaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2013, 6-7.) Sosiaaalialalla eettistä keskustelua käydään ja siihen liittyviä kysymyksiä tulee vastaan joka päivä. Usein keskusteluihin linkittyy monenlaisia tunteita sekä pelkoja siitä, onko pohdinnan lopputulema lainmukainen, eettisesti oikea ja asiakkaan parasta tavoitteleva. Tällaisissa tilanteissa on hyvä puhua aiheesta muiden ammattilaisten kanssa, punnita vaihtoehtoja ja pyrkiä katsastamaan kyseessä oleva asia monelta kantilta. Vain keskustelemalla voidaan löytää yhteiset ja hyväksytyt linjaukset. (Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta 2011, 11.)

Sosiaalityössä tehtävässä raportoinnissa ja dokumentoinnissa käytetään sosiaalialan etiikkaa, korostaen asiakkaan arvokkuutta ja kunnioittaen häntä. Dokumentointi sosiaalityössä tulisi olla ammattimaista ja arvostavaa tekstiä, jossa ammatilaisen mielipiteet tai tulkinnat eivät tulisi esille. Olisi hyvä, jos työorganisaatiossa on mahdollista ottaa asiakas mukaan dokumentointiin. Opinnäytetyöhön tekemiemme haastatteluiden pohjalta Merivan työohjaajat ja yksilövalmentajat korostavat kirjauksen ammatillisuutta ja etenkin todenperäisyyttä sekä asiakaslähtöisyyttä. Heidän mukaansa tekstin tulee olla sellaista, josta voidaan asiakkaan kanssa kasvotusten keskustella ja tekstin ei tulisi missään tilanteessa loukata asiakasta. (Työntekijöiden haastattelut 2016.) Eettisyys asiakirjojen laatimisessa käytännössä on moniulotteista. Työntekijän tulee pystyä ottamaan vastuu omasta tietämisestään sekä kyetä näyttämään se. Hänen täytyy myös kyetä ilmaisemaan oma tietämättömyytensä sekä pystyä ottamaan asiakas mukaan tietäjänä tehden yhteistyötä tasavertaisina toimijoina. (Kääriäinen 2009, 10.)

Tutkimusta tehdessä ei voi välttyä eettisten kysymysten vastaan tulemiselta. Etenkin ihmisiin liittyvässä tutkimuksellisessa toiminnassa vastaan tulevat eettiset kysymykset sen joka vaiheessa. Ihmisiin liittyvässä tutkimuksessa tärkeimpinä eettisinä periaatteina nähdään informointiin perustuva suostumus, luottamuksellisuus, seuraukset ja yksityisyys. Tässä opinnäytetyössä olemme käyttäneet haastatteluissa eri vaiheita, jotka Hirsjärvi & Hurme ovat selittäneet eettisyyden tärkeästä näkökulmasta kirjassaan Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Ensimmäinen näkökulma on tarkoitus. Tutkimusta tehdessä tulisi tarkastella tieteellisyyden ohella sitä, parantaako se tutkittavana olevan tilannetta millään tavalla. Suunnitelmaa tehdessä on etiikan nimissä otettava huomioon haastateltavan suostumus, taata luottamuksellisuus ja pohtia mahdollisia seurauksia, joita haastattelun jälkeen voi mahdollisesti ilmetä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 19-20.)

Olemme pyrkineet edistämään asiakkaiden tietoisuutta heidän oikeuksistaan dokumentoinnin suhteen haastatteluiden avulla. Asiakkaat ovat olleet suurelta osin tietoisia dokumentoinnin tarkoituksesta ja tietojen käytöstä, mutta he kaipasivat lisäohjausta voidakseen osallistua siihen enemmän. Koemme voineemme lisätä asiakkaan tietoisuutta hänen oikeuksistaan ja dokumentointiin liittyvistä seikoista

haastattelutilanteissa keskustelun kautta. Koska haastattelutilanteissa asiakkaiden suunnalta on tullut esiin uusia asioita ja kysymyksiä, olemme jakaneet tietämystämme ja lisänneet asiakkaan tietoisuutta vastaamalla esiin nousseisiin kysymyksiin. Koska olemme halunneet noudattaa tutkimuksen tekoon liittyviä eettisiä ohjeita, olemme tehneet asiakkaalle haastattelutilanteen alussa selväksi heidän immuniteettisuojaansa olemassaolon, eli heitä ei voi identifioida tutkimuksemme perusteella.

Tähän opinnäytetyöhön olemme tehneet osasta haastatteluista litteroinnit eli olemme kuunnelleet haastattelut ja kirjoittaneet ne sanasta sanaan ylös. Hirsjärven & Hurmeen mukaan litteroinnissa tulee esiin luottamuksellisuus ja pohdinta siitä, kuinka uskollisesti litteroija noudattaa haastattelun suullisia lausumia. Analyysia tehtäessä pohditaan, kuinka kriittisesti sitä voidaan tehdä. Haastateltavat eivät voi aina kertoa kuinka heidän lausumiaan tulisi tulkita tai miten ne on tulkittu, sillä usein se on tutkijan omissa käsissä. Kuudes kohta on todentaminen, jossa tutkijan eettinen velvollisuus on julkistaa täysin varmaa ja luottamuksellista tietoa. Lopuksi raportointi, jossa luottamuksellisuus on hyvin tärkeää, haastateltaville koituvien mahdollisten tutkimuksen julkaisemisesta koituvien seurausten ohella. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 19-20.)

Sosiaali- ja terveysalan tutkimus omaa erityispiirteitä, jotka erottavat sen muista tutkimuksista. Vaikka tutkimuseettiset perusteet ovat samat, on kohderyhmä herkkä, sillä usein siihen kuuluu henkilöitä, jotka ovat tavallisesti jonkinlaisen hoidon tai palvelun piirissä. Silloin tutkija joutuu eettisten pohdintojen eteen, sillä tutkittava kohderyhmä voi kärsiä mielenterveydellisistä ongelmista tai tarvita apua päivittäisissä askareissaan, eivätkä mahdollisesti voi toimia normaalisti yhteiskunnassamme. Eettisen pohdinnan keskeinen kysymys on, onko moraalisesti hyväksyttävää lähestyä henkilöä, joka on herkässä elämäntilanteessa ja pyytää heitä osallistumaan tutkimukseen. Toiset haluavat puhua ongelmistaan, kun taas toiset mielellään vaikenisivat. Sosiaali- ja terveydenhuollon piirissä toteutettava tutkimus on yleensä lähellä tutkimukseen osallistuvien henkilöiden tunteita. Koska tutkittavien henkilöiden elämäntilanteet ovat usein vaikeita, ei tutkija halua toiminnallaan pahentaa niitä entisestään. Tutkimukseen liittyvät eettiset kysymyk-

set ovat moniulotteisia, joten tutkijankin reaktiot esiin tuleviin eettisiin ongelmatilanteisiin voivat olla tunnepitoisia. Tunnereaktiot, jotka ilmenevät eettisten kysymysten tullessa esiin, kertovat paljon tutkittavan mielipiteestä ja eettisestä hyväksynnästä. (Mäkinen 2006, 110-113.)

8 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

8.1 Työnohjaajien kirjaukset Arvi-järjestelmään

Kirjaaminen kuuluu olennaisena osana työntekijöiden päivittäiseen työskentelyyn. Työnohjaajat kirjaavat Arvi-järjestelmään asiakkaiden läsnäolot, poissaolot ja myöhästymiset sekä muistiinpanot asiakkaan aktiivisuudesta, vuorovaikutuksesta, säännöllisyydestä sekä havaintoja asiakkaan motivoituneisuudesta työskentelyyn. Työnohjaajat kirjaavat työpäivien päätteeksi mitä asiakas on tehnyt ja miten hänellä on mennyt.

Työnohjaajat eivät kirjaa Arviin asiakkaan henkilökohtaisia asioita, sillä ne eivät ole merkityksellisiä pajajakson kannalta. Haastatteluista käy ilmi heidän pohtivan joidenkin pajajaksoon liittyvien asioiden kohdalla kirjaamisen tarpeellisuutta ja tekstin järkevää muotoilua. Kirjaukset kuitenkin hoidetaan kaikkien jaksoon liittyvien asioiden osalta. Työnohjaajat eivät koe asiakkaiden oikeuden nähdä kirjaukset vaikuttavan tapaan, jolla he kirjaavat. He eivät halua asiakkaan pahoittavan mieltään kirjauksien takia, joten he pyrkivät kirjoittamaan joskus hieman silotellummin. Asiakkaan kunnioitus on aina keskeisessä asemassa kirjauksissa. Kirjauksista syntyvä mielipaha voi vaikuttaa jossain määrin työntekoon ja yhteistyöhön. Asiakkaan saadessa negatiivista palautetta työstään, pidetään hänen kanssaan yhteiskeskustelu, jossa käydään palaute läpi ja hänelle tuodaan konkreettisesti ja rehellisesti esiin, millaista työskentely on ollut. Asiakkaan tulee ymmärtää palautteen laatu ja sen syyt.

Työnohjaajalla ollessa jotain muuta mainittavaa työpajan tapahtumista, ne kirjaataan asiakkaan loppulausuntoon, joka tehdään jakson loppuessa. Yleensä maininnat liittyvät asiakkaan kykyyn toimia työkavereiden kanssa ja yleisesti ryhmässä. Asiakkaan työsopimuksen loppuessa työnohjaajat sekä asiakkaat tekevät kukin oman arvionsa asiakkaan työssäsuoriutumisesta. Arvioita verrataan toisiinsa ja niiden pohjalta työnohjaaja tekee lopullisen työssäsuoriutumisen arvioinnin Arviin. Yksilövalmentaja tekee lopullisen yhteenvedon ja loppulausunnon, joihin laitettavat tiedot kerätään Arvi-järjestelmästä.

8.2 Yksilövalmentajien kirjaukset Arvi-järjestelmään

Yksilövalmentajan toimenkuvaan kuuluu tehdä asiakaskertomus, johon kirjataan asiakkaan tietoja. Ensimmäinen tapaaminen asiakkaan ja yksilövalmentajan välillä on alkuhaastattelu, jossa käydään asiakkaan taustat sekä muut jakson kannalta oleelliset asiat läpi, kuten koulutus- ja työhistoria sekä mahdolliset rajoitteet. Alkuhaastattelussa kirjaukset pyritään tekemään mahdollisimman laajasti. Asiakas tekee myös elämäntilannetta tai -hallintaa kartoittavan Arvi-testin. Näin saadaan lähtökohdat keskustelulle, jossa kartoitetaan asiakkaan omat kokemukset hänen tilanteestaan ja mahdolliset huolenaiheet, joihin voidaan tarvittaessa puuttua. Yksilövalmentajasta riippuen taustoista voidaan kirjata enemmänkin, sillä usein hankalat perhetilanteet tai ongelmat sosiaalisissa suhteissa voivat vaikuttaa asiakkaan motivaatioon, toimintaan ja suunnitelmiin. Alkuhaastattelussa käytyt asiat ja päätökset sekä suunnitelmat ja sopimukset kirjataan luonnollisesti Arvi-järjestelmään jokaisen asiakkaan henkilökohtaiseen työkirjaan. Yksilövalmentaja kirjaa asiakkaan asiakaskertomukseen aina heidän tavatessaan, mitä asioita on käyty läpi. Hän pyrkii kirjaamaan tapaamisen aikana tai mahdollisimman pian sen jälkeen. Kaikille yksilövalmentajille on muotoutunut omat tapansa toimia kirjaamistilanteessa. He kuitenkin kokevat hyvän kirjaamisen olevan parestusta vaativaa, tarpeeksi tarkkaa ja laajaa, mutta kuitenkin ydinasioihin keskittyvää tekstiä.

Asiakkaalla on oikeus ja mahdollisuus vaikuttaa yksilövalmentajan toteuttamaan kirjaamiseen. Hän voi halutessaan tuoda tahtonsa esille, jos ei halua jotain asiaa kirjattavan. Käytännössä yksilövalmentaja ilmaisee aikomuksensa kirjata asioita ja näin varmistaa, että on ymmärtänyt oikein mitä asiakas tarkoittaa, jotta tekstistä tulisi mahdollisimman relevanttia ja totuudenmukaista. On kuitenkin sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvakysymys, että kaikki oleellinen tulee kirjattua, jotta voidaan myöhemmin tarvittaessa tarkistaa dokumenteista, kuinka on toimittu ja mitä on tapahtunut.

Yksilövalmentajat tietävät asiakkaan oikeudesta lukea itseään koskevia tekstejä ja he kertovat tapaamisissa myös asiakkaalle tästä oikeudesta. Heidän kirjaamiseen vaikuttaa asiakkaan mahdollisuus lukea asiakaskertomus. Asian täytyy olla

faktatietoa ja salailuun tai omiin tulkintoihin ei tule olla tarvetta. Kirjaamatta jätetään toimenpiteeseen olennaisesti kuulumattomat asiat. Yksilövalmentajat toivovat kirjauksien olevan niin selkeitä ja tarkkoja, että niiden avulla tietäisi kaiken tarpeellisen asiakkaan asioista esimerkiksi sijaistaessaan toista yksilövalmentajaa. Kirjaamisen olisi hyvä olla niin reaaliaikaista kuin mahdollista.

8.3 Dokumentoinnin merkitys

Yksilövalmentajat kokevat kirjaamisen olevan erityisesti heitä itseään varten. Ne toimivat ensisijaisesti heidän muistinsa tukena loppulausuntoa tehdessä ja asiakastapaamisilla sekä tiedon antajina mahdollisille sijaisille. Kirjauksista saa hyvän ja loogisen kuvan asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta. Yksilövalmentajat tiedostavat muiden valmentajien mahdollisuudet lukea kirjoittamiaan tekstejä. Tätä mahdollisuutta ei kuitenkaan käytetä, jos ei hoideta kyseisen asiakkaan tilannetta.

”Ajattelen lähtökohtaisesti sitä prosessia, että asiakas on meille tullut jostain ja hän meiltä jatkaa johonkin, toivottavasti järkevällä jatkosuunnitelmalla ja se kirjaaminen on minun turvakseni työntekijänä, että mitä olemme sopineet, mitä olemme tehneet, että löytyy dokumentti. Mutta myös toki asiakkaalle, sillä tavalla, että mitä on puhuttu, että minä ja talo on kartalla, jos vaikka olen poissa. Se on tavallaan muistin apu ja kun tehdään lausuntoja eri tahoille. Jos ei ole mitään kirjattu, niin hataraksi menee, jos jäädään muistin varaan. Tarvittava tieto on tallessa ja prosessi etenee.” (Työntekijöiden haastattelut 2016.)

Yksilövalmentajat näkevät mitä työnohjaajat kirjaavat asiakkaan päivittäisestä työskentelystä, mutta työnohjaajat eivät näe yksilövalmentajan kirjauksia. Tieto kuitenkin kulkee yksilövalmentajan ja työnohjaajan välillä, sillä asioista puhutaan yhdessä. Yksilövalmentajien kirjaukset asiakaskertomukseen ovat luonteeltaan henkilökohtaisempia ja ne ovat asiakkaan ja yksilövalmentajan kahdenkeskisiä. Heillä on enemmän tietoa asiakkaan tilanteesta ja he vievät prosessia eteenpäin. Asiakkaalle tuodaan ilmi, että asiat mistä keskustellaan ovat luottamuksellisia

eikä niitä kerrota muille. Näin asiakas voi uskaltautua antamaan palautetta esimerkiksi siitä millaista työskentely työyksikössä on ollut ja kertoa hankaliakin asioita.

Yksilövalmentajat pitävät tärkeänä asiana yhteistyötä työyksiköiden ohjaajien kanssa, sillä ohjaajilta he saavat todella arvokasta tietoa. Työnohjaajat näkevät asiakasta paljon enemmän kuin yksilövalmentajat, jotka tapaavat asiakasta keran viikossa. Yksilövalmentajat luottavat, että heille tulee kaikki tarpeellinen tieto asiakkaista kirjauksien kautta. Yksilövalmentajat seuraavat mitä työnohjaajat kirjaavat, koska se on ainoa informaatiokanava, mikä heillä on omien viikoittaisten tapaamisten ja ohjaajien kanssa käytyjen keskusteluiden lisäksi. Jos kirjauksista tulee esille jotain mihin pitää puuttua, niin yksilövalmentaja ottaa asian asiakkaan kanssa esille ja tarvittaessa ohjaajan mukaan siihen keskusteluun. Työnohjaajien kirjauksilla on iso merkitys ja se toimii pohjana keskustelulle, kun jutellaan asiakkaan kanssa hänen työkyvystään ja jatkosuunnitelmista.

8.4 Asiakkaan osallisuus yksilövalmentajan näkökulmasta

Aloittaessaan asiakkuuden Merivalla, asiakas saa yksilövalmentajalta tunnukset Arvi-järjestelmään, johon he voivat kirjata omia kokemuksiaan ja täyttää omaa henkilökohtaista treenikirjaansa. Yksilövalmentajat arvelevat harvan asiakkaan käyttävän hyväkseen tätä mahdollisuutta. Yhdessä kirjaaminen ei ole osa laajempaa kulttuuria, vaan se on hyvin työntekijäkohtaista. Yksilövalmentajat toivoisivat asiakkaiden kirjaavan enemmän, sillä se toisi näkökulmaa siihen, kuinka asiakkaat kokevat asioita ja se myös vastuuttaisi asiakasta pohtimaan omaa suoriutumistaan laajemmin. He kuitenkin tiedostavat kirjaamiskyvyn olevan hyvin yksilökohtaista ja sitä ei voi asiakkaan toimintakyvyn, mielenalan, voimavarojen tai taitojen huomioon ottaen vaatia kaikilta ja osalle asiakkaista kirjallisen aineiston tuottaminen voi olla haastavaa.

Yksilövalmentajat käyvät asiakkaiden kanssa kirjattuja tekstejä läpi. Asiakkailla kiinnostaa kirjattu aineisto, mutta harva kysyy oma-aloitteisesti tekstejä nähtäväksi. Jakson loppuessa asiakkaille tulee enemmän mielenkiintoa nähdä asioita,

joita tulee loppulausuntoon. Tietyissä palveluissa asiakkailla on oikeus ja mahdollisuus kieltäytyä loppulausunnon kirjaamisesta, jolloin lausuntoa ei voida tehdä. Tämä on kuitenkin hyvin harvinaista. Osa palveluista on sellaisia, että lausunto tehdään aina. Jos asiakas haluaa syystä tai toisesta muuttaa yksilövalmentajan tekemää kirjausta, yksilövalmentaja pyrkii keskustelemaan hänen kanssaan muutoksen syistä ja mahdollisista väärinkäsityksistä.

Yksilövalmentajat korostavat, kuinka tärkeää olisi satsata aiempaa enemmän kirjaamisen ohjaukseen. Asiakkaasta tulisi selkeästi ohjata Arvi-ohjelman käytössä ja selittää ohjelman ympäristössä olevista mahdollisuuksista. Ohjausta tehdään jonkin verran, mutta monen yksilövalmentajan mielestä kuitenkin liian hatarasti ja vähän. Myös asiakkaat ovat tuoneet esille, että haluaisivat enemmän ohjausta Arvin käytöstä.

8.5 Asiakkaan osallisuus työnohjaajan näkökulmasta

Työnohjaajat toteavat asiakkaiden käyvän hyvin harvoin, jos koskaan, itse Arvissa kirjaamassa mitään tietoja ylös. Ohjaajat toivoisivat, että asiakkaat kävisivät tekemässä kirjauksia ja antaisivat myös palautetta. Työnohjaajat kokevat, että asiakkaitten osallisuus olisi tärkeää. Ohjaajien nähdessä asiakkaiden kirjauksia ja mielipiteitä, se voisi auttaa heitä ymmärtämään paremmin asiakkaan ajatuksia. Työnohjaajat eivät näe suoraan asiakkaan kirjauksia, mutta voisivat pyytää asiakasta näyttämään niitä tai asiakas voisi oma-aloitteisesti näyttää kirjauksiaan työnohjaajalle. Ongelmakohtiin voisi puuttua nopeammin ja keskustella niistä saman tien. Asiakkaan omat ajatukset ja kommentit ollessa työnohjaajan tiedossa, voisi pajajaksoa suunnitella eri tavalla. Sitä kautta se palvelisi paremmin sekä asiakasta että työjaksoa. Lisäksi asiakkaat voisivat itse nähdä omaa edistymistään.

Työnohjaajat tietävät, että asiakkaalla on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset, mutta asiakkaat eivät ole juurikaan käyttäneet oikeuttaan. Joskus työnohjaajat kertovat asiakkaille, mitä he ovat kirjoittaneet. Työnohjaajat ovat tietoisia, että asiakkaat näkevät yksilövalmentajien keskusteluiden aikana heidän tekemiään kirjauksia ja he käyvät keskustelua niistä. Työnohjaajien kirjaamiseen ei vaikuta

asiakkaan mahdollisuudet nähdä kirjaukset, sillä työnohjaaja tekee arvion oman arviointinsa mukaisesti ja siihen ei asiakas saa vaikuttaa.

8.6 Loppulausunto

Työnohjaaja kirjoittaa työnohjaajan lausunnon, kun asiakkaan työjakso päättyy. Työnohjaaja tekee loppulausunnon valmiille lomakepohjalle, jossa on jäsennehtynä asioita, mitä lausunnossa tulee käsitellä. Arviolomakkeessa kysytään muun muassa asiakkaan työtehtävistä, aloitekyvystä sekä yhteistyökyvystä. Työnohjaajaa lausunnon teossa auttavat Arvi-merkinnät, josta ohjaaja voi selata ja etsiä tietoja. Työnohjaajat eivät keskustele asiakkaiden kanssa siitä, mitä he lopulliseen lausuntoonsa kirjaavat. Asiakas voi sitten loppukeskustelussa yksilövalmentajan kanssa käydä keskustelua työnohjaajan lausunnosta. Työnohjaajan lausunto menee yksilövalmentajalle, joka sitten kirjoittaa asiakkaan lopullisen loppulausunnon.

Yksilövalmentajat yleensä keskustelevat viimeisellä tapaamiskerralla asiakkaiden kanssa loppulausunnosta. He pyrkivät käymään lausunnon läpi asiakkaan kanssa välttyäkseen suuremmilta ylläyksiltä, kun asiakas myöhemmin saa valmiin lausunnon itselleen. Valmista lausuntoa asiakas ei näe ennen kuin se lähetetään eteenpäin, sillä hän ei välttämättä enää ole Merivan palveluiden piirissä tai tavattavissa enää, kun lopullinen lausunto kirjoitetaan. Usein asiakas näkee lausunnon sitten, kun se tulee hänelle kotiin. Lausunto lähetetään myös lähettävälle taholle.

Mikäli yksilövalmentajan ja asiakkaan näkemykset ovat ristiriitaisia suositusten suhteen, niistä pyritään keskustelemaan ja loppulausunnossa pyritään tuomaan molempien mielipiteet esille. Jos asiakas on voimakkaasti eri mieltä, niin yksilövalmentaja ei lähde vahvasti kantaaottavaa lausuntoa laittamaan, sillä voimakas lausunto ei todennäköisesti tukisi asiakkaan eteenpäin menoa toivotulla tavalla. Lausunnon ydin kuitenkin on asiakkaan etu ja hänen tilanteensa eteenpäin menon vahvistaminen.

Lausunnon tulisi lähteä asiakkaalle ja tilaajalle noin kahden viikon kuluttua asiakkaan jakson päättymisestä. Yksilövalmentajat toivovat, että asiakkaat ottaisivat heihin yhteyttä saatuaan lausunnon, mikäli he ovat eri mieltä jostakin tai haluavat selventää enemmän lausunnon sisältöä. Lausunnossaan yksilövalmentaja antaa suosituksen jatkosuunnitelmaksi tai mikäli suunnitelma on selkeä ja sovittu, kuten työtoiminnasta siirtyminen työkokeiluun. Lausunto kertoo mistä on tultu ja mihin tässä vaiheessa ollaan menossa sekä mikä on tämän hetken tilanne. Loppulausunnon tekoon on olemassa mallisuositus ja tietyt osat mitä kirjataan, jotta lausuntojen rakenne olisi samankaltainen ja niissä käsiteltäisiin samoja teemoja eikä poikkeamia tekijöiden välillä olisi.

Yksilövalmentajat uskovat, että loppulausunnolla on merkitystä niin asiakkaalle kuin tilaajatahollekin. Asiakas tietää minkälaista arvioita hänestä on tehty sekä minkälaisia kehityskohteita lausunnossa on. Jatkosuunnitelma muistuttaa, että tilanteen on tarkoitus mennä eteenpäin, eikä jäädä paikalleen junnaamaan. Verkostolle puolestaan lausunto kuvastaa asiakkaan kanssa eteenpäin otetut askeleet ja he voivat sieltä katsoa miten on mennyt, mitä on suunniteltu ja toteutettu sekä ovatko jakson tavoitteet toteutuneet.

Asiakkaat itse toivoivat, että loppulausunnossa olisi enemmän paneutuvaa arviointia ja ammatillista tulkintaa asiakkaan kokonaistilanteesta sen sijaan, että se olisi kuvailua poissaoloista tai töissä käymisen säännöllisyydestä. Loppulausunnossa pääpaino olisi asiantuntijan arvioinnissa. Lausuntoa lukiessaan he itsekin näkisivät itsensä siitä näkökulmasta, mitä vahvuuksia heillä on, mikä on mennyt hyvin ja missä olisi kehittymiskohteet. Asiakkaat toivoivat, että loppulausunnossa olisi enemmän tietoa siitä, missä he ovat pärjänneet ja mikä on ollut heikosti. Se voisi tehdä lausunnon lukemisen mielenkiintoiseksi. Työntekijät ymmärtävät sellaisen tekstin olevan mielenkiintoisempaa luettavaa ja varmaan asiakkaat lukisivatkin lausunnon silloin paremmin.

8.7 Kehittäminen

Haastatteluiden puitteissa olemme olleet kiinnostuneita kuulemaan Merivan työntekijöiltä kehittämis ehdotuksia dokumentointiin ja asiakastyöhön liittyen. Yhdeksi

kehittämisehdotukseksi nousee kolmikantapalaveri, jossa paikalla olisivat yksilövalmentaja, työnohjaaja sekä asiakas. Kolmikantapalavereja voisi pitää työjakson aikana säännöllisesti, esimerkiksi kun yksilövalmentaja tulee tapaamaan asiakasta pajalle, niin välillä tapaamisilla voisi olla myös työnohjaaja paikalla. Työntekijöiden mielestä yhteisen palaverin pitäminen helpottaisi tiedon kulun yksinkertaistamista. Silloin tieto ei kulkisi monen ihmisen kautta, vaan palaverissa asiat voidaan puida kasvotusten, ihmiseltä ihmiselle. Kokoontumisessa pyritäisiin puhumaan kaikki asiat selväksi. Näin saataisiin useita eri näkökulmia esille, mahdolliset epäkohdat huomioitua sekä selkeyttä asiakkaan tilanteeseen sekä työntekijät olisivat tilanteen tasalla ja tietoisia asiakkaan ajatuksista. He kertovat tämän voivan helpottaa työnohjaajan työtä, sillä siten olisi helpompi suunnitella ja miettiä asiakkaan työjaksoa asiakaslähtöisemmin. Etenkin työnohjaajat toivovat palautetta työntekijöiden välille molempiin suuntiin, eli työnohjaajalta yksilövalmentajalle ja takaisin. He kaipaavat myös asiakkaiden antamaa palautetta voidakseen kehittyä työssään. Kehittämiskohteeksi haastatteluissa mainitaan myös asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen dokumentoinnissa sekä heidän oman äänensä esilletulo dokumentoinnin eri vaiheissa.

Työnohjaajien keskuudesta yhdeksi tärkeäksi kehitysehdotukseksi nousee tarve päivittää käytössä olevia lomakkeita. He toivovat mahdollisuutta arvioida asiakasta yhdellä selkeällä lomakkeella, jotta päällekkäin arvioimista ei syntyisi ja arviointi näin ollen selkeytyisi ja yksinkertaistuisi. Työnohjaajat nostavat työkykyarvioinnin ja siihen liittyvät lomakkeet esimerkiksi, sillä lomake sisältää heidän mielestään päällekkäisiä kysymyksiä ja se tuo vaikeuksia asiakkaalle arvioida itseään. Työnohjaajat kaipaavat enemmän asiakkaiden osallistumista palautteenantoon sekä kirjaamiseen. He toivoisivat mahdollisuutta nähdä asiakkaiden kirjauksia, sillä se helpottaisi työn suunnittelua ja asiakkaiden pajalla oloa, mikäli ohjaaja tietäisi asiakkaan mielipiteitä. He pohtivat tämän tavan olevan palautteen annolle helpompi asiakkaan kannalta, sillä moni ei halua antaa palautetta kasvotusten. Palautteen myötä ohjaajat kokevat voivansa puuttua ongelmakohtiin paremmin. Työnohjaajat kaipaavat myös palautetta yksilövalmentajilta saadakseen varmuutta siihen, että ovat kirjanneet oikeita asioita ja riittävästi.

Yhtenä ideana haastatteluista tulee esiin, että Arvissa voisi olla sellainen strukturoitu arviointimalli, jossa olisi tarkentavia kysymyksiä mihin voisi kiinnittää enemmän huomiota, jotta saataisiin sama tarkka tieto kaikista asiakkaista. Nykyään käytössä on tyhjä sivu, johon aletaan kirjata asiakkaan asiakaskertomusta sekä asiakkaan polkua Merivalla. Valmiin mallin avulla kirjaaminen olisi enemmän ohjattua ja sillä saataisiin sama tieto asiakkaasta, riippumatta siitä kuka asiakasta haastattelisi. Strukturoitu malli ohjaisi työskentelyä paljon, joten se ei jättäisi niin paljoa vapauksia haastattelun suhteen. Kysymysmerkiksi jäisikin, toimisiko tällainen tapa kaikilla työntekijöillä, olisiko työ asiakkaan kanssa helpompi aloittaa, jos olemassa olisi tietyt tapaamisen sapluunat.

9 POHDINTA

Opinnäytetyömme aiheenvalinta on tullut Sociopolis-hankkeen myötä, osallistut-
tuamme siihen liittyvään aineiston keruuseen. Lähtökohtana hankkeeseen osal-
listumiseen on ollut löytää mielenkiintoinen aihe opinnäytetyötä varten. Dokumen-
tointi sosiaalialalla on hyvin keskeistä toimintaa kaikilla työkentillä, joten on mie-
lenkiintoista osallistua pohtimaan kehitysehdotuksia niin tärkeään ja olennai-
seen työhön, joka vaikuttaa niin asiakkaaseen kuin työntekijäänkin. Opinnäyte-
työtä tehdessä omakin ajatusmaailma on avartunut ja olemme ymmärtäneet
myös itse kuinka laajasta ja oleellisesta aiheesta työmme oikeastaan kertookin.
Dokumentointiin liittyy useita huomioon otettavia asioita asiakkaan lisäksi. Lain-
säädäntö antaa työntekijöille raamit kirjaamiseen ja eettisyys ohjaa kirjaamista-
paa. Työntekijöiden oma tulkinnanvaraisuus ja asiakkaan sanoman oikein lukemi-
nen ja ymmärtäminen kuuluvat olennaisena osana dokumentointiin.

Koska tutkimuksemme keskittyy ihmisten kokemuksiin, tulee tekovaiheessa ottaa
huomioon heidän suostumuksensa osallistua, luottamuksellisuus saatua aineis-
toa kohtaan, tutkimuksen seuraukset sekä yksityisyys. Ennalta käsin lähetettyjen
tiedotteiden myötä haastateltavilla on ollut tieto haastatteluiden tarkoituksesta ja
siitä kuka saa tiedot nähtäväkseen. Lomakkeessa on ilmoitettu myös aineisto-
jen säilyttämisestä käytön jälkeen. Tutkimusluvan myötä on saatu lopullinen
suostumus haastatteluihin osallistumisesta. Tutkimuksessa ei mainita asiakkai-
den tai työntekijöiden henkilökohtaisia tietoja, ikää, sukupuolta tai muita asioita,
joista he olisivat tunnistettavissa. Koska haastateltavia on paljon ja vastaukset si-
vuavat läheisesti toisiaan, on haastattelijallakin vaikeuksia yhdistää ja muistaa
vastauksia tuottanutta henkilöä. Tämä on positiivista, sillä haastateltavan per-
soona ei silloin pääse alitajuntaisesti vaikuttamaan haastattelijan tulkintoihin vas-
tauksista. Mahdollisimman neutraalit tunteet tutkimusta kohtaa eivät herätä tun-
nereaktioita, jotka voivat vaikuttaa tutkimuksen laatuun ja tuloksiin.

Opinnäytetyön tekeminen vaatii suunnittelua, johdonmukaisuutta ja hyvää ajan-
käyttöä, unohtamatta hetkellisiä hengähdystaukoja. Työparin tiivis yhteistyö edel-
lyttää henkilökemioiden kohtaamista ja ammatillista otetta yhteistyön tekoon ja
työn valmistuminen motivoituneisuutta ja kiinnostusta aihetta kohtaan. Lähdetie-
toon perehtyminen ja taustatietojen kartuttaminen ovat keskeisiä asioita ennen

varsinaista kirjoitustyötä. Tätä opinnäytetyötä tehdessä teorian ymmärtämistä on helpottanut fyysinen oleminen ympäristössä, jossa aiheitamme työstetään päivittäin. Haastatteluiden toteuttaminen työpajoilla ja työympäristöissä on antanut pienen kuvan haastateltavien työpäivistä ja työympäristöistä. Teorian opiskeleminen on edesauttanut haastatteluvastausten analyysien sisäistämistä ja ymmärtämistä sekä tulosten pohtimista.

Opinnäytetyömme vastaa tutkimuskysymyksiimme mielestämme hyvin ja kattavasti ja olemme tyytyväisiä lopputulokseen. Merivalla dokumentointia toteutetaan ammatillisesti ja asiakaslähtöisesti, asiakasta kunnioittaen. He pysyvät kirjauksissaan tiukasti asiassa ja asiakkaan toimenpidettä sekä kuntoa oleellisesti tukevassa tiedossa. Merivalla toteutetaan hyvän tavan mukaista dokumentointia ja dokumentoinnilla on merkitystä niin työntekijöille ja asiakkaille kuin tilaajatahollakin ja se tiedostetaan. Työntekijöiden näkökulmasta varsinkin yksilövalmentajat korostavat dokumentoinnin merkitystä työssään sekä sen vaikutusta työn tekemiseen sekä suorittamiseen.

Olemme saavuttaneet opinnäytetyömme tavoitteet hyvällä suunnitelmalla, työn aikataulutuksella sekä omalla paneutuvalla motivoituneisuudella sekä tilanteen vaatimalla sitoutuneisuudella. Ohjaavien opettajien tuki on ollut äärimmäisen tärkeää koko projektin etenemisen kannalta ja myös he ovat olleet sitoutuneita aikataulumme ja ovat välillä hyvinkin nopealla aikataululla kommentoineet opinnäytetyömme edistymistä. Olemme käyttäneet työssämme runsaasti lähdekirjallisuutta sekä olemme hakeneet tietoa laajasti myös netistä. Lähdetiedot olemme tarkastaneet useaan kertaan, jotta lukija pääsee tekstissä selville, kenen ajatuksia tai tekstejä olemme referoineet. Haastatteluiden litteroinnit olemme käsitelleet useaan otteeseen ja keskustelleet niistä kahden kesken, jotta olemme ymmärtäneet asiayhteyden oikein, haastateltavan tarkoittamalla tavalla. Olemme myös pyrkineet pohtimaan itsenäisesti haastatteluaineistoon nojaten dokumentointia ja siihen liittyviä palasia.

Tuomme opinnäytetyössämme vahvasti esiin teorian ja käytännön vastaavuutta esittelemällä teoriaosuuden perään tutkimustuloksena saadun käytännön koke-

muksen. Mielestämme Merivalla dokumentointia toteutetaan hyvinkin teoriaperusteisesti. Haastatteluista ilmenee ammattilaisten yhteneväiset motivaatiot työstää hyvää dokumentointia, aivan kuten teorian tieto sitä vaatii.

Eettisyys, eettiset periaatteet sekä tutkimuseettiset periaatteet ovat olleet läsnä koko opinnäytetyömme tekemisen aikana. Olemme säilyttäneet haastatteluai-
neiston muiden katseilta piilossa sekä tulemme itse hävittämään haastatteluai-
neistot, kun opinnäytetyömme on valmis, joten meille opinnäytetyön tekijöille ei
jää materiaalia myöhempää käyttöä varten. Valmiista opinnäytetyöstämme ja tut-
kimustuloksista ei voi yksittäistä haastateltavaa tunnistaa. Valmis taustahanke on
antanut meille työn alussa eväitä toimia etiikan vaatimalla tavalla ja sitä kautta
olemme saaneet esikosketuksen eettisiin toimintatapoihin tutkimuksessa.

Meriva hyödyntää Sociopolis-hankkeesta saamiaan tutkimustuloksia kehittämis-
työssään. Hankkeen myötä heille on annettu väliraportteja tutkimuksen kulusta
ja lopuksi he saavat loppuraportin koko projektista. Lisäksi Sociopolis- hankkeen
tiimoilta haastatteluista on laadittu kirjalliset koosteet ja ne on toimitettu Merivan
johtoryhmälle. Aineiston on tarkoitus toimia asiakastietojen raportoinnin kehittä-
mistyön pohjana Merivalla. Tulemme itse luovuttamaan valmiin opinnäyte-
työmme Merivan johtavalle yksilövalmentajalle mahdollista myöhempää käyttöä
varten. Olemme saaneet opinnäytetyömme ja Sociopolis-hankkeeseen osallistu-
misen myötä myös mahdollisuuden osallistua yhdessä ohjaavien opettajiemme
kanssa HYVO 2017 Tavoitteena hyvä asiakastyön raportointi- julkaisun kirjoitta-
miseen.

LÄHTEET

Arki, arvot, elämä, etiikka - Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2013. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki.

ARVI-toiminnanohjausjärjestelmä. Viitattu 12.2.2017. <https://www.arvi-valmennus.fi/kenelle.html>

Asiakkaiden haastattelut. 2016. Meriva sr. 3 - 4.5.2016.

Berglind, H. Huovila, M. Hyppönen, K. Mykkänen, J. Peksiö, T & Rötsä. 2016. Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke. Hankesuunnitelma vuosille 2016-2020. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 1.4.2017. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130563/URN_ISBN_978-952-302-660-5.pdf?sequence=1

Bikva- asiakaslähtöinen arviointi- ja kehittämismenetelmä. 2017. Innokylä. Viitattu 19.3.2017. <https://www.innokyla.fi/web/malli109677>

Bikva-asiakaslähtöinen arviointimalli 2017. Suomen sosiaali- ja terveys ry. Viitattu 11.4.2017. <http://www.soste.fi/media/arvioinnin-tietopankki/bikva-ohjeet.pdf>

Eskola, J. 2007. (Teema)haastattelututkimuksen toteuttamisesta. Teoksessa L. Viinamäki & E. Saari (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy, 32–46.

Hallintolaki 6.6.2003/434. Viitattu 13.3.2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Halonen, H. 2015. Meri-Lapin työhönvalmennus- säätiö: Työelämä ja osallisuus. Toimintakertomus vuodelta 2015. Meriva sr. Viitattu 26.12.2016. <http://www.meriva.com/>

Halonen, H. 2016. Meriva sr. Toimitusjohtajan haastattelu 7.12.2016.

Halttunen, S. & Seppälä, L. 2016. Asiakastyön raportointi Meri-Lapin työhönvalmennus-säätiössä- diasarja. Lapin ammattikorkeakoulu.

Helminen, P. 2015. Sosiaaliohjaus. Teoksessa P. Näykki & T. Sayed (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy, 25-42

Henkilötietolaki 22.4.1999/523. Viitattu 13.3.2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Hirsjärvi, S., Hurme, H. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.

Hussi, T. 2005. Sosiaalinen raportointi kokemustiedon käsitteellistäjänä. Teoksessa M. Satka, S. Karvinen-Niinikoski, M. Nylund & S. Hoikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-sarja nro 128. Helsinki: Helsingin yliopisto, 144-158.

Keronen, M. 2013. Asiakaslähtöisyys – Olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Tesso, sosiaali- ja terveystieteiden aikakauslehti 31.1.2013. Viitattu 26.5.2017. <https://tesso.fi/artikkeli/asiakaslahtoisuus-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa>

Koivula U-M & Mäkinen P. 1982. Sosiaalityön menetelmien ja työmuotojen tutkimus. Tampereen yliopisto, Sosiaalipoliittikan laitos. Tutkimuksia. Tampere.

Kuntouttava työtoiminta - kunta tukee työllistymistäsi 2014. TE-palvelut. Viitattu 10.4.2017. http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/kuntouttava_tyotoiminta/

Kääriäinen A, Leinonen A & Metsäranta H. 2006. Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus.

Kääriäinen, A. 2005. Dokumentointi tiedonmuodostuksena. Teoksessa M. Satka, S. Karvinen-Niinikoski, M. Nylund & S. Hoikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Palmenia-sarja nro 128. Helsinki: Helsingin yliopisto, 159-171.

Kääriäinen, A. 2009. Mitä eettinen dokumentointi tarkoittaa lastensuojelutyössä ja mitä haasteita se asettaa osaamiselle? Oulu, Osaaminen lastensuojelussa -seminaari. Viitattu 27.3.2017. http://www.sosiaalikollega.fi/hankkeet/paattyneet-hankkeet/kehittamisyksikot/lastensuojelu_kehittamisyksikko/loppumateriaalit/Eettinen%20dokumentointi_Aino%20Kaariainen.pdf

Laaksonen M., Kääriäinen A., Penttilä M., Tapola-Haapala M., Sahala H., Kärki J. & Jäppinen A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Tampere: Juvenes Print- Tampereen yliopistopaino Oy.

Laki sosiaalihuollon asiakirjoista 254/2015. Viitattu 13.3.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Viitattu 13.3.2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621. Viitattu 13.3.2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159. Viitattu 13.3.2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>

Lapin korkeakoulukonserni. 2017. Lapin sosiaalialan osaamiskeskittymä Sociopolis-hanke. Viitattu 10.2.2017. <http://www.luc.fi/Sociopolis/Sociopolis-hanke>

Liikanen, S-L. 2015. Palveluohjauksen käytäntöjä. Teoksessa P. Näykki & T. Sayed (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy, 43-61.

Liukko E. 2006. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCA ja Heikki Waris- instituutin julkaisusarja 9/2006. Helsinki: Yliopistopaino.

Lyhty, T. & Nietola, V. 2015. Dialoginen moniammatillisuus asiakastyössä. Teoksessa P. Näykki & T. Sayed (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy, 142-159.

Meri-Lapin Työhönvalmennus – säätiön toimintasuunnitelma 2016. Viitattu 28.12.2016. <http://www.meriva.com/>

Meriva 2016. Meriva sr. Viitattu 26.12.2016. <http://www.meriva.com/>

Meriva sr 2016. Meriva sr. Viitattu 26.12.2016. <http://www.meriva.com/>

Mitä tarkoittaa asiakaslähtöisyys. 2017. Väestöliitto. Viitattu 26.5.2017. http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa_parisuhteesta/tietoa_parisuhdeammattilaisille/asiakastyon_lakitietoa/asiakaslatoisyys/

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Näkki, P. & Sayed, T. 2015. Lukijalle. Teoksessa P. Näykki & T. Sayed (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy, 3-6.

Näkki, P. 2015. Motivoiva haastattelu ryhmäkuntoutuksessa. Teoksessa P. Näykki & T. Sayed (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy, 81- 104.

Pajamäki, K. 2017. Opinnäytetyön Merivaa koskevien tietojen tarkistus ja kommentointi. Sähköposti kirsi.pajamaki@meriva.com 7.7.2017 ja 8.8.2017.

Pohjola, A. & Laitinen, M. 2010. Pohdintaa asiakkuuden punoksista. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, 309-320.

Pyykönen, R. 2012. Dokumentit töissä – osallistava dokumentointi. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2012:2. Viitattu 28.5.2017. http://www.socca.fi/files/2499/Dokumentit_toissa_osallistava_dokumentointi_Riikka_Pyykonen_2012.pdf

Raunio K. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Tampere: Tammer-Paino.

Ryhmäpalvelut. 2016. Meriva palvelut. <http://www.meriva.com/>

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. 2012. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012–2015. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu

27.3.2017. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74066/STM_2012_%20KASTE_FI_uusi.pdf?sequence=1

Sosiaali ja terveysalan eettinen perusta 2011. Viitattu 27.3.2017. <http://etene.fi/documents/1429646/1559058/ETENE-julkaisuja+32+Sosiaali+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf/13c517e8-6644-4fa5-8c5f-193cfdce9841>

Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto. 2017. Palveluihin, palveluprosesseihin ja asiakastietoihin liittyviä käsitteitä. Versio 3.0. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 10.4.2017. https://www.thl.fi/documents/920442/2920708/sosiaalialan_tiedonhallinnan_sanasto_versio_3_0.pdf/06ef0be0-2503-48ee-972a-1ca7dd7becfe

Tanskanen, S. 2015. Toiminnallisuus ryhmämuotoisessa asiakastyössä. Teoksessa P. Näykki & T. Sayed (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy, 105-126.

Tiedonhallintaa sosiaali- ja terveysalalla. Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 23.3.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tietojarjestelmapalvelut/sosiaalihuollon-tiedonhallinta>

Toikko, T. 2009. Tapauskohtainen sosiaalityö. Teoksessa M. Mäntysaari, A. Pohjala & T. Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 271-291. Työntekijöiden haastattelut. 2016. Meriva sr. 2 - 3.6.2016.

Usein kysyttyä. 2016. Meriva sr. Viitattu 26.12.2016. <http://www.meriva.com/>

Vehkamäki, P. & Tamminen-Dahlman, A. 2004. Julkisuus ja tietosuoja opetustoit-
messu. Opas koulujen ja oppilaitosten käyttöön. Tampere: Tammer-Paino Oy.

LIITTEET

- Liite 1. Tiedote tiedonkeruusta asiakkaalle
- Liite 2. Haastattelulupa
- Liite 3. Työntekijöiden haastattelu
- Liite 4. Haastattelukysymykset asiakkaille

Liite 1



Tiedote tiedonkeruusta asiakkaalle

Hei,

olemme kiinnostuneita kuulemaan kokemuksiasi ja näkökulmiasi Kemin Työhönvalmennussäätiössä käytössä olevasta asiakastyön dokumentoinnin tavasta sekä sen kehittämistarpeista. Näkemyksesi auttaa meitä selvittämään, miten dokumentointi palvelee asiakkuuttasi. Saatujen vastausten avulla meillä on mahdollisuus tuottaa uutta tietoa käytössä olevan dokumentoinnin toimivuudesta sekä sen kehittämistarpeista.

Tiedonkeruuseen osallistuminen on vapaaehtoista ja saamamme materiaalit ovat luottamuksellisia ja saatut tiedot raportoidaan niin, ettei kenenkään henkilöllisyys ole tunnistettavissa.

Keräämme tietoa asiakas- ja työntekijähaastatteluiden avulla Työhönvalmennussäätiössä sekä haastattemme Kemin Työllisyysyksikön työntekijöitä.

Lapin ammattikorkeakoululla, Lapin yliopistolla ja Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksella on käynnissä yhteinen Sociopolis-hanke (2015–2017). Hanke on Euroopan sosiaalirahaston rahoittama ja sen yhtenä tavoitteena on tutkia sosiaalialalla käytettäviä työmenetelmiä ja niiden vaikuttavuutta.

Aineistoa käytetään tutkimus- ja kehittämistyöhön kyseissä hankkeissa sekä Työhönvalmennussäätiössä, molemmissa korkeakouluissa ja Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa (opettajat, tutkijat, opiskelijat ja kehittäjät). Aineisto säilytetään Lapin AMK:ssa.

Hankkeemme sivusto <http://www.luc.fi/Sociopolis>

Kerromme mielellämme tarkemmin selvityksestäme. Ota rohkeasti yhteyttä, mikäli sinulla on kysyttävää.

Sociopolis - hankkeen puolesta

Sari Halttunen
lehtori
Lapin AMK
p. 050-3109361

Leena Seppälä
lehtori
Lapin AMK
p.050-3109357



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Liite 2



Tiedote tiedonkeruusta työntekijöille

Lapin ammattikorkeakoululla, Lapin yliopistolla ja Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksella on käynnissä yhteinen Sociopolis-hanke (2015-2017). Hanke on Euroopan sosiaalirahaston rahoittama. Hankkeen yhtenä tavoitteena on tutkia sosiaalialalla käytettäviä työmenetelmiä ja niiden vaikuttavuutta. Olemme kiinnostuneita kuulemaan asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia ja näkökulmia Kemlin Työhönvalmennus-säätiössä käytössä olevasta asiakastietojen raportoinnin tavasta sekä sen kehittämistarpeista. Tietoa keräämme haastatteleamalla asiakkaita sekä työntekijöitä Meri-Lapin-Työhönvalmennus-säätiössä ja työntekijöitä Kemlin Työllisyysyksikössä.

Haastattelut ovat yksilöhaastatteluja. Haastattelijana toimii Lapin AMK:n sosionomiopiskelijoita sekä opettajia. Haastattelut ajoittuvat toukokuun alkuun. Aikaa niihin on hyvä varata tunti.

Kokemuksesi asiakastietojen raportoinnista ja näkemyksesi sen kehittämistarpeista on tärkeä. Haastatteluiden pohjalta laaditut koosteet toimitetaan Työhönvalmennussäätiön johtoryhmälle ja ne toimivat asiakastietojen raportoinnin kehittelytyön pohjana.

Tiedonkeruuseen osallistuminen on vapaaehtoista. Aineistonkeruu on luottamuksellista ja saadut tiedot raportoidaan niin, ettei kenenkään henkilöllisyys ole tunnistettavissa. Aineistoa käytetään tutkimus- ja kehittämistyöhön kyseissä hankkeissa sekä Työhönvalmennussäätiössä, molemmissa korkeakouluissa ja Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa (opettajat, tutkijat, opiskelijat ja kehittäjät). Aineisto säilytetään Lapin AMK:ssa.

Hankkeemme sivusto <http://www.luc.fi/Sociopolis>

Kerromme mielellämme tarkemmin selvityksestäme. Ota rohkeasti yhteyttä, mikäli sinulla on kysyttävää.

yhteyshenkilö Meri-Lapin Työhönvalmennus-säätiössä

Kirsi Pajamäki, johtava yksilövalmentaja, kuntoutusohjaaja (AMK)p. 040-8239412 www.meriva.com

Sociopolis - hankkeen puolesta

Sari Halttunen
lehtori, Lapin AMK
sari.halttunen@lapinamk.fi
p. 050-3109361

Leena Seppälä
lehtori, Lapin AMK
leena.seppala@lapinamk.fi
p.050-3109357



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Liite 3

Haastattelukysymykset asiakkaille

Lämmittelyteema:

Olemme kiinnostuneita työtoimintajaksoosi liittyvästä tiedon keruusta. Kertoisitko kuinka kauan sinun työhönvalmennuksesi on kestänyt?

Kertoisitko mitä tiedät kirjaamisesta?

-omasta mahdollisuudestasi kirjata työhönvalmennuksen etenemistä?

-siitä mitä työntekijät työvalmennuksesta kirjaavat sinun tiedostoosi?

-onko sinulle kerrottu/opastettu kirjaamiskäytännöistä ja omasta mahdollisuudesta osallistua siihen?

Toimijuus:

1. Millä tavoin kuntoutumiseesi liittyvää tietoa kirjataan? Kuka kirjaa ja mihin?
 2. Kirjaatko itse kuntoutumiseesi liittyvää tietoa?
 3. Tulevatko omat tavoitteesi näkyviin kirjaamisissa?
 - kirjataanko sinun toiveitasi, tavoitteitasi?
 - voitko sinä vaikuttaa siihen mitä tavoitteiksesi ja toiveiksesi kirjataan? Millä tavalla?
 - voitko itse kirjoittaa niitä tai voitko kommentoida näkemääsi tekstiä? Voitko kirjata kuntoutumisesi edistymistä?
 4. Tiedätkö, miten sinusta kirjattua tietoa käytetään? Tehdäänkö sillä tiedolla jotain, minkä sinä tuot tilanteestasi esiin? Tiedätkö ketkä näkevät tietosi?
 5. Onko sinulla ajatuksia tai muutosideoita, miten kirjaamiskäytäntöjä voisi muuttaa? (Oletko tyytyväinen nykytilanteeseen/onko toimiva?)
- Millaisena asiakkaat kokevat palautteen anto mahdollisuuden ja miten ja mihin se vaikuttaa?**
6. Millaisena koet mahdollisuutesi antaa palautetta, tiedätkö millä tavoin voit sen tehdä? Tiedätkö miten ja mihin antamasi palaute vaikuttaa?
 7. Millainen olisi tapa jolla haluaisivat palautetta antaa
 8. Koetko, että antamallasi palautteella on merkitystä?
 9. Millä tavalla sinä kehittäisit palautteen keruuta? esim. asiakasraati?
 10. Tiedätkö että sinulla on oikeus nähdä itseäsi koskevat kirjaukset? Tiedätkö, miten saat nähdä sinusta kirjatut tiedot?

Liite 4

Työntekijöiden haastattelu

Lämmittelyteema.

Mitä sinä kirjaat ohjaajana asiakkaiden päivittäisestä työskentelystä ja työssä suoriutumisesta?

1. Toivotko enemmän välineitä kirjaamiseen, haluaisitko lisätietoa siitä mitä arvioida ja millä tavoin?
2. Mikä merkitys kirjaamisella sinulle on? Ketä se palvelee? (Asiakasta, työntekijää, molempia)
3. Tiedätkö mihin kirjaamaasi tietoa käytetään ja mihin sitä hyödynnetään/tarvitaan?

Kirjaamisen tavassa on paljon eroja.

4. Tiedätkö asiakkaan voivan lukea itsestään kirjoitetut tekstit halutessaan? (Pyydetessä saa luettavaksi kirjallisella pyynnöllä?)
5. Vaikuttaako kirjaamiseesi se, että asiakkaalla on mahdollisuus nähdä tekstisi? (tekstin luonne/arvokkuus/kunnioitus)
6. Tiedätkö kenelle ja ketä varten kirjaat asioita? Oletko tietoinen mitkä tahot pääsevät lukemaan kirjauksiasi?
7. Mitä jätetään kirjaamatta? Miksi?

Muutokset.

8. Onko kirjaamiskäytäntö mielestäsi toimiva ja kaikkia palveleva?
9. Mitä haluaisit muuttaa kirjaamiskäytännöissä? Onko sinulla muutosehdotuksia?
10. Toivoisitko asiakkaan enemmän osallistuvan kirjaamiseen, jos niin miksi?
jos et niin miksi?

+ Yksilövalmentajille

1. Hyödynnätkö pajaohjaajien kirjauksia työssäsi? (edistymiset/puutteet) Käytkö niitä läpi asiakkaittesi kanssa?
2. Käytkö loppulausunnot läpi asiakkaidesi kanssa? Onko asiakkaalla mahdollisuus kommentoida ja vaikuttaa lausunnon sisältöön?
3. Tiedätkö, ketä varten kirjaat ja mihin tietoa käytetään?

Liite 5



Haastattelulupa

Tämän haastatteluluvan allekirjoittanut on tänään osallistunut Sociopolis – hankkeen haastatteluun ja antanut luvan keskustelun nauhoitukseen. Haastattelu on osa Lapin sosiaalialan osaamiskeskittymä Sociopolis -hankkeen tiedon keruuta. Tutkimuksen kohteena ovat sosiaalialalla käytössä olevat työmenetelmät ja niiden vaikuttavuus. **Kertynyttä aineistoa käytetään ainoastaan tutkimus- ja kehittämistyöhön kyseisessä hankkeessa sekä Työhönvalmennussäätiössä, molemmissa korkeakouluissa ja Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa (opettajat, tutkijat, opiskelijat, kehittäjät).** Haastattelut ovat ehdottoman **luottamuksellisia**, eikä yksittäistä osallistujaa voi tunnistaa. Aineisto säilytetään Lapin AMK:ssa

x.x 2016 Kemi

Nimi

